أساليب الاتصال الاجتماعي

دكتور
محمد صبري فؤاد النمر
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - الإسكندرية

Bibliotheca Alexandrina
01852286

أساليب الاتصال الاجتماعي

الدكتور

محمد صبري فؤاد النمر

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - الإسكندرية

١٩٩٩

الناشر

المكتب العلمي للنشر والتوزيع

٢ ش د. سامى جنينة - الشاطبى - الأسكندرية

بسم الله الرحمن الرحيم

وفوق كل ذي علم عليم

صدق الله العظيم

سورة يوسف : آية ٧٦

إهداء

إلى الأم التى ضحت بحياتها من أجلى ...

إلى الإنسانه التى رحلت عن الدنيا ... ولكن لم ولن ترحل عن دنياى ...

إلى أمى الحبيبة ...

رحمها الله .

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمـــــــــــة :-

لاشك أن الاتصال نشأ عن "حاجة" استشعرها الإنسان الأول، (العديد من علماء الأجتماع يسمونها حاجة اجتماعية، ولكنها لم تكن كذلك عندما عاش الإنسان القديم منذ آلاف السنين فى عزلة عن الأخرين من جنسه)، حاجة بدأت بكل تـــأكيد غريزية غير واعية وانتهت إلى ان تكون حاجة اجتماعية مكتسبة، واعية هادفـــة. ومما لاشك فيه، أيضا، أن الصراع من اجل البقاء هو الذى أيقـظ الحاجـة لـدى الإنسان ودفع به بالغريزة ، اولاً، وبالوعى المكتسب، ثانياً، إلى الأتصال بأعضـاء جنسه الأخرين من أجل التجمع والتكاتف والتعاون فى السراء والضـــراء داخـل وحدة بشرية بدأت كجماعة صغيرة غير منتظمة ولاتقسيم للعمل فيها، وأخذت تكبر وتكبر مع الزمن لتصبح أكثر تنظيماً ولتشكل لاحقاً مجتمعاً كبيراً يمتاز بـــالتنظيم الدقيق، وبتقسيم متوازن للعمل فيه.

وفى سياق الأتصال فيما بين أفراد ومابين مجموعات فى المجتمع، نشـأت علاقة إجتماعية فيما بين القائمين بالأتصال مكنتهم من تنسيق الأعمال والنشــاطات فيما بينهم.

ويجرى الأتصال، عمليا، من خلال تبادل معلومات اجتماعية. والمعلومة الأجتماعية هى التى تكون، أولاً وأخيرا مضمون الأتصال.

وعن طريق الأتصال يتم تعليم الأجيال الجديدة، وتنقل الخبرات والأفكار، وكلما تطورت الحياة كلما تطورت معها وسائل الأتصال، إذ بدأت وسائل الأتصال بالاشارات والحركات والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ومع تطور الحياة استخدمت الكلمة المكتوبة والمسموعة واستطاع الإنسان بما لديه من عقل أن يطور وسائل اتصاله بغيره.

ويتضمن هذا الكتاب سبع فصول الأول منها أساسيات الأتصال، والثانى نماذج الأتصال، والثالث أنواع الأتصال، والرابع وسائل الأتصال، والخامس الأتصال والعمليات الأجتماعية، والسادس الأتصال والخدمة الأجتماعية، والسابع تدريبات على الأتصال.

وأرجو من الله أن يجد طلاب الخدمة الأجتماعية فى هذا الكتاب المعارف التى تمكنهم من القيام بدورهم المهنى على أكمل وجه.

المؤلف

دكتور / محمد صبرى فؤاد النمر

الفصل الأول

اساسيات الاتصال الاجتماعى

تمـــــــــــهيد :-

ان كلمة "الأتصال" من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير مـــن النـــاس بطرق ذات معان عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة "الأتصال" يتصور بعض النـــاس الموقف الذى يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهورا من المستمعين وهو واقف خلــف المنصة، وقد تعنى أيضا النقاش الحماسى بين الزملاء أثناء حضورهم فى أجتماع، أو قد تشير أيضا إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويعتقد آخــرون أن المعنــى الأساسى لهذا اللفظ هو مايشير إلى وسائل الأتصال الجماهيرية، مثــل الصحــف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمــة علــى التســجيلات الصوتية.

كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة "الأتصال" لــها علاقــة بالحاسبات الألية، وخطوط الأتصال التليفونية والأقمار الصناعيـــة. وفــى هــذا الفصل نحاول الإجابة عن عدة تساؤلات : ما هو الأتصـــال؟ ومـــاهى عنــاصر الأتصال؟ وهل للأتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها؟ وماهى خصائص الأتصــال؟ وكيف تتم عملية الأتصال؟ وما المراحل التى تمر بها عملية الأتصـــال؟ ومـــاهى شروط نجاح عملية الأتصال؟

١ ــــ مفهوم الاتصال :-

ان كلمة الاتصال Communication تشتق من الاصل اللاتينى للفعــل Communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض الآخـــر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينة Communis ومعناه Common بمعنى عـلم أو مشترك .

ولقد تناول كثير من الكتاب مفهوم الاتصال فى كتاباتهم فى محاولة جــادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض. ولــم تقتصــر

الكتابات هذه على مهنة معينة. ولكن نظرا لأن الاتصال يكاد يكون عامل مشترك فى عدد كثير من المهن والمجالات المختلفة. لذلك لم تقتصر هذه المحاولات على مهنة دون الاخرى فاهتم به المهتمون بالتربية والمهتمون بالتثقيف والتوجيه والارشاد والادارة وكل منهم كان ينظر الى هذا المفهوم بما يتمشى مع مجال عمله والاهداف التى يعمل من اجلها. ولعل فى ذلك مايبرر التباين والتشابه فى التعريفات التى عرضها مثل هؤلاء الكتاب.

ويتناول الباحثون فى مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، فنجد باحثا مثل "وارن" (Warren) يعرف الاتصال بأنه : "نقل انطباع أو تأثير من منطقة الى اخرى دون النقل الفعلى لمادة ما أو انه يشير الى نقل انطباعات من البيئة الى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر".

ووفقا لهذا الفهم، فإن اى تغيرات تحدث داخل الكائن الحى نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا أو خارجيا، فانه يعنى ان ثمة اتصال قد وقع.

وينظر علماء الاجتماع، الى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة (Binding Force) لها دورها فى تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد (شرام) : "أن المجتمع الانسانى يقوم على مجموعة من العلاقات قوامه الاتصال، وأن مايجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وانما هى علاقات الاتصال. التى هى ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها، وفى هذا الاطار يعرف "أحمد أبوزيد" الاتصال بأنه : "العملية التى يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم". وهو ذات الفهم الذى يقدمه "محمود عوده" الذى عرف الاتصال بأنه : "العملية أو الطريقة التى تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعى معين

يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيـه". بمعنـى أن هذا النسق الاجتماعى قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعـة صغيرة أو مجتمع محلى أو مجتمع قومى أو حتى مجتمع انسانى.

ويعرف الاتصال فى التربية ـــ كما يرى "جون ديـوى" بأنـه عمليـة مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو اكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشـاعا بينـهم يترتب عليه حتما اعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى هذه العملية. وهنا نجد "ديوى" يؤكد على معنيين فى فهمـه لماهية الاتصال هما :-

١ ـــ الخبرة. ٢ ـــ المشاركة فى الحصول على الخبرة.

فعملية التدريس ليست مجرد ألتقاء مـدرس بطلبتـه وتقديمـه لبعـض المعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع الدرس خبرة المدرس التى اكتسـبها بعد أن مر بمواقف متعددة أكسبته خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذى يقـوم بتدريسه، وخبرة التلميذ التى أما انها معدومة أو جزئية ولكنها فى أغلب الأحيـان لاتساوى خبرة المدرس. ومن الضرورى على المدرس أن يهيىء للتلميذ الفرصـة لكى ينمى مجال خبرته حتى تشبه خبرته أو تقترب منها وهنا يتحقق الاتصال ويتم التفاعل بينهما.

هذا المعنى الذى يقدمه "ديوى" للاتصال فى مجال التربية يطرحه أيضـا "كيرث ليفن" وان كان بصورة تبدو مختلفة، حيث يرى "ليفن" أن الاتصـال هـو العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغير الذى يحدث فى احـدى منـاطق المجـال السلوكى إلى منطقة أخرى، ويقال عن أى منطقتين فى المجال أنهما متواصلتان اذا ماكان التغير فى حالة احداهما يترتب عليه حدوث تغير فى حالة أخرى.

وفى علم السياسة، أصبح مصطلح الاتصال يتردد كثـيرا فـى كتابـات الباحثين فى هذا العلم، باعتباره مفهوما محوريا لايقتصر فهمه فقط على أساس انـه

مجرد وظيفة للنظم السياسية، أو نظاما يرتبط بعلاقات متبادلة مع النظم السياسية والثقافية والاجتماعية، وانما أيضا باعتبار أن الاتصال هو المادة التى تتكون منها العلاقات الانسانية وهنا تصبح دراسة الاتصال ذات مغذى كبير فى اطار العملية السياسية على اختلاف مجالاتها.

وفى مجال الاعلام، تزايدت فى العقود الاخيرة غزارة استخدام الباحثين فى كتاباتهم لمصطلح الاتصال، وعادة مايظهر المصطلح فى الكثير من هذه الكتابات مقرونا بكلمة أخرى من قبيل : الاتصال الاعلامى، الاتصال المباشر، الاتصال بالجماهير، الحق فى الاتصال، ديمقراطية الاتصال، علم الاتصال ... الخ، وطرحت فى هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال.

فيذهب البعض إلى أن الاتصال : "هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون فى مناطق متفرقة".

بينما يرى البعض بأن الاتصال : "هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة فى مضامين اجتماعية معينة، وفى هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

كما يذهب البعض إلى تعريف الاتصال : "عملية التفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة، فكرة أو مهارة أو أتجاه مثلا مشتركة بينهما".

نستخلص من التعريفات السابقة مايلى :-

أ ـ الاتصال هو "عملية" ويقصد بالعملية مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها بالبعض الاخر بحيث تؤدى فى النهاية الى تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف. فالاخصائى الاجتماعى عندما يود الاتصال بعميل له من عملائه بهدف توضيح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وفى هذه الحالة فانه يقوم بتنظيم واعداد هذه الافكار أولا فى ذهنه وترتيبها وقد يتطلب منه الرجوع

الى بعض لوائح المؤسسة ثم يقوم بتحديد الوسيلة التى سوف يستخدمها لشرح وجهة نظرة من خلالها. فقد يستخدم المقابلة المكتبية أو الزيارة المنزلية أو الاتصال به عن طريق التليفون أو استخدام وسيلة له بذلك، كل ذلك يكون أمام الاخصائى وعليه أن يتخير الطريقة التى تتناسب مع شخصية العميل وخصائصه. وهذا يعنى أن الاتصال ليس شيئا عفويا يقوم به الاخصائى، ولكنه عملية مخططة معدة بطريقة صحيحة لكى تحق الهدف منها.

ب ــ الاتصال "عملية تفاعل" : والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر.

وقد حاول البعض تحليل عملية الاتصال وبيان كيف يتم التفاعل اثناءها فيما بين الافراد بصياغة علاقة للاتصال فى حدود قانون التنبيه واستجابة وبينهم عنصر ثالث وهو التغير.

Stimulas Interpertation, Response وكل تفاعل يرتد الى هذه العناصر الثلاثة التى لاتنفصل. وقد اعطى العنصر الثانى الاهتمام الاكبر وقد يرجع ذلك لمحاولة التفرقة بين الاستجابات أو الافعال المنعكسة الألية، وبين الاستجابات فى التفاعل الانسانى.

حيث ان الفعل المنعكس Reflex Action يعتبر استجابة عضوية فيزيولوجية، يقوم بها الجهاز العصبى من تلقاء ذاته وبحركات آلية لادخل للتدبر العقلى فيها. كما لاحاجة بها الى تنظيم أو تفسير للمؤثر الخارجى. بينما الاستجابة فى التفاعل الانسانى يتطلب وجود عنصر التفسير بين عنصرى التنبيه والاستجابة. ويعطى (بارك) لعنصو التفسير أهمية أكبر ويعتبر أهم العناصر الثلاثة.

وخلال عملية الاتصال تستمر عملية التنبيه والتفسير والاستجابة بين المرسل

والمستقبل، فأستجابة المستقبل على تنبيه المرسل قد تصبح تنبيه جديد من المستقبل الى المرسل فهى لاتبدأ من المرسل لكى تنتهى عند المستقبل، ولكنها تعود مرة أخرى الى المرسل وهكذا يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

فالعميل فى خدمة الفرد حينما يتقدم الى الاخصائى الاجتماعى فى المؤسسة طالبا مساعدة اقتصادية. فان ذلك يعد تنبيه من جانب العميل. ويقوم الاخصائى بتفسير ذلك ثم يعقب ذلك استجابة من جانبه قد تتمثل فى شرح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وتعد هذه الاستجابة تنبيه جديد الى العميل حيث يقوم بتفسير ذلك ويعقبه استجابة من العميل قد تتمثل فى الصمت والانسحاب من المؤسسة لشعوره بعدم انطباق شروط المؤسسة عليه. أو قد تبدو الاستجابة فى صورة استفسار من العميل الى الاخصائى عن المؤسسة التى تدخل فى نطاقها الخدمة التى يحتاجها العميل. ولنا أن نتصور كمية التنبيهات والتفسيرات والاستجابات التى تحدث خلال عملية اتصال اخصائى اجتماعى بعميل له.

ومن هذا يتبين ان مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته.

جـ - الاتصال عملية تفاعل بين (طرفين) وكلمة طرفان تعالج القصور الذى ظهر فى التعاريف السابقة التى كانت تحدد الطرفين فى شخص وشخص آخر.

بينما فى هذا التعريف تشير كلمة طرفان الى ان الاتصال قد يحدث بين شخص وشخص آخر كما يحدث بين الاخصائى الاجتماعى وأحد عملائه. وقد يكون الطرف الاول شخص واحد والطرف الثانى مجموعة من الأفراد كما يحدث عندما يتصل اخصائى خدمة الجماعة بأعضاء جماعته أو المدرس فى محاضراته لمجموعة من الطلاب.

وقد يكون الطرف الاول جماعة من الافراد والطرف الثانى جماعة من الافراد

ايضا، مثلما يحدث عندما يتناقش عدد من الخبراء مع جمهور معين فى شكل ندوة.

وهكذا اتضح لنا ان مصطلح (طرفان) ادق واشمل من مجــرد شـخص وشخص آخر.

د ـ ومفهوم الرسالة فى هذا التعريف : تعنى المعلومات أو الخبرات أو الأفكار او الاتجاهات او القيم التى يرغب المرسل توصيلها الى المســتقبل أو يرغـب فـى اشتراكه معه فى معرفتها او اكتسابها.

هـ ـ ورغم ان التعريف لم يوضح الكيفية التى تنقل بواســطتها الرسـالة مـن المرسل الى المستقبل الا ان ذلك يمكن ان يفهم من مضمون التعريف. حيـث أن المرسل يمكنه ان يعد رسالة اعداد يتناسب مع المستقبل ثم يقوم باختيار وسيلة مـن وسائل الاتصال المختلفة ليستخدمها فى نقل رسالة وتوصيلها الى المستقبل.

و ـ تشير كلمة المشاركة الى الهدف من عملية الاتصال بمعنى ان غاية الاتصـال ان يصبح المستقبل مشتركا مع المرسل فى الفكرة أو الخبرة أو المبادىء، بالدرجة والمستوى الذى يريده المرسل. فالمرسل فى بداية الاتصال يكون وحـده الـذى يمتلك معلومات أو مهارات معينة ولكن نتيجة الاتصال ومايحدث من تفاعل بينـه وبين من يقوم بالاتصال بهم سوف يتعرفون على المعلومات التى يرغبونها ومـن ثم يصبحوا مشتركين معه فى معرفة هذه المعلومات بعد ان كانت قـاصرة علـى المرسل وحده.

وعلى ذلك يكون مفهوم المشاركة ادق من مفهوم النقل لان فى المشـاركة لايفقد المرسل مايقوم بتعليمه للمستقبل. ولكن يصبح الاثنان مشتركين فى معرفـة هذه المعلومات أو الأفكار.

٢ ـــ <u>عناصر الاتصال</u> :-

لقد سبق أن أوضحنا ان الاتصال عملية يستطيع من خلالـها طرفـان أن يتشاركا فى فكرة أو خبرة أو مفهوم أو احساس او اتجاه أو عمل معيـن. وهـذا

يعنى ان احد الطرفين لديه معلومات او مهارات او افكار او آراء معينة ويريـد ان ينقلها الى الطرف الاخر مشتركا معه فيها وهذه العمليـة تحتـوى علـى خمسـة عناصر اساسية هى : المرسل ـ الرسالة ـ الوسيلة ـ المسـتقبل ـ الرجـع أو التغذية العكسية.

وسوف نتناول هذه العناصر بالشرح :-

٢ـ١ المرسل أو المصدر Source or Sender :-

ويقصد بالمصدر فى الاتصال هو الشخص او مجموعـة الاشـخاص او الهيئة او الجهاز الذى يود ان يؤثر فى الاخرين بشكل معين ليشاركوه فى افكار أو اتجاهات أو خبرات معينة. ومن أمثلة ذلك المدرس، والاخصـائى الاجتمـاعى والمفكرين. وقد تكون هذه الافكار من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكـرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر افكارهم على الناس بأية وسيلة يرونها، وقد تكون هذه الأفكار من ابتكار آخرين كالمدرس الذى نقل لتلاميذه الحقائق العلمية التى توصـل اليها علماء اخرون.

ويعتبر المرسل هو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفـاهيم أو المهارات او المبادىء او الاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل معهم من الافـراد او الجماعات فى موقف معين.

وهذا يتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة او المهارة التـى يرغـب فـى توصيلها لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومـات عنـها وتنظيمها وتحديد .

الوسيلة التى سيتعلمها لنقلها اليهم. ثم القيام بشرح وتوضيح هذه الفكرة، لمن هـم فى حاجة اليها.

٢ـ٢ المستقبل :-

ويقصد بالمستقبل فى عملية الاتصال هو الشخص او مجموعة الاشخاص الذى يتلقى او يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المصادر.

وقد يكون المستقبل فرد واحد كما هو الحال عندما يلتقى الأخصائى الاجتماعى بعميله لمناقشته فى مشكلته. فالعميل الفرد فى هذه الحالة يعتبر مستقبلا. وقد يكون المستقبل جماعة معينة مثلما يحدث حينما تتلقى جماعة غير محددة أو جمهور كبير ينتشر فى اماكن متعددة مثلما يحدث حينما يستقبل الجمهور خطابا لرئيس الدولة.

٢ـ٣ الرسالة :-

هى مجموعة الافكار، والمفاهيم او المهارات او المبادىء او القيم او الاتجاهات التى يرغب المرسل فى توجيهها لمن هم فى حاجة اليها من الافراد او الجماعات لاشراكهم فيها.

ومن امثلة ذلك مجموعة الحقائق العلمية التى يقدمها المدرس لتلاميذه.

والمعلومات التى يقدمها الاخصائى الاجتماعى لعملائه عن المؤسسة وشروط الاستفادة من خدماتها او معلومات عن المؤسسات الاخرى التى تدخل فى نطاقها مشكلة احد العملاء تعتبر هذه المعلومات رسالة .

كما أن اخصائى تنظيم المجتمع حينما يقدم الى قادة المجتمع مجموعة من الحقائق ومعلومات عن مشكلات مجتمعهم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة للتغلب عليها. تعد هذه الحقائق وتلك المعلومات "رسالة".

٢ـ٤ وسيلة الاتصال :-

وهى التى تستخدم فى نقل الرسالة، فالرمز او الشكل او اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التى يرغب فى توجيهها الى المستقبل فالافكار او المهارات لاتنقل من تلقاء نفسها بل تحتاج الى وسيلة تعبر عنها.

ومن المعلوم ان هناك العديد من الوسائل التى يمكن ان يستعملها المرسل فى نقل رسالته، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منها المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة والندوة ، أو مكتوبة مثل الكتب او المذكرات او الخطابات او النشرات او التقارير.

وقد تكون هذه الوسائل غير لفظية كالصور، والرسوم التوضيحية وكلما تعددت هذه الوسائل اتاحت الفرصة للمرسل ان يتخير من بينها الوسيلة التى تتناسب مع الرسالة ومع المستقبل الذى يوجه رسالته اليه.

٢-٥ <u>الرجع أو التغذية العكسية</u> Feed Back :-

الرجع هو الاجابة التى يجيب بها المستقبل على الرسالة التى يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجع نفس الشكل الذى تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض ان الرجع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجع يستطيع المصدر ان يفهم ما اذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة .

اصلا ام لا. وان يفهم الطريقة التى استقبلت بها الرسالة وهل فهم محتواها. ويمكنه ان يتنبأ بالاثر الذى احدثته الرسالة فى المستقبل، وهناك بعض رجال الاتصال يقصرون عناصر عملية الاتصال على اربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهملون بذلك الرجع أو التغذية العكسية فلعل مرجع ذلك الى ان الرجع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة اذ يصبح المستقبل (مرسل) والمرسل (مستقبل).

الا ان البعض الاخر من خبراء الاتصال وهو الاغلبية يرون ان عملية اتصال بدون رجع تعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على ذلك بأن الاتصال مضمونه مشاركة فى الخبرة فبدون عملية الرجع لايتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة اصلا ام لا، واذا كان تلقاها هل فهم محتواها. وهل احدثت الاثر أو التأثير المطلوب؟ أم لا؟.

٣ ـ أهداف الاتصال :-

لقد أوضحنا سلفا أن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لايمكن أن تعيش بدونها أى جماعة انسانية، أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فان الاتصال يعد الوسيلة التى يستخدمها الأنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الأجتماعية ونقل اشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل، ولايمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها.

ولهذا فان عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير فى المستقبل حتى تتحقق المشاركة فى الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها، أو تغيرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته. لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال الى :

٣ـ١ هدف توجيهى :-

ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التى أجريت ان الاتصال الشخصى أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيرى.

٣ـ٢ هدف تثقيفى :-

ويتحقق هذا الهف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعيـــة المســـتقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع أفقهم وفهمهم لمـــا يـــدور حولهم من أحداث.

٣ـ٣ هدف تعليمي :-

حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مـــهارات، أو مفاهيم جديدة.

٣ـ٤ هدف ترفيهي أو ترويحي :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجـــة والســـرور والاقتناع الى نفس المستقبل.

٣ـ٥ هدف ادارى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيـــع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسة أو الهيئة.

٣ـ٦ هدف اجتماعى :-

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضـــهم بـــالبعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفى الواقع أن الاتصال قـــد يجمع بين أكثر من هدف فى وقت واحد.

٤ ـ خصائص عملية الاتصال :-

٤ـ١ ديناميكية الاتصال :-

(١) انتشار الاتصال فى الزمان والمكان :-

يعيش الناس فى عالم اتصالى وينظرون الى اتصالهم هذا على أنه منحـــة مستحقة لهم وشيء ضرورى لاغنى عنه. ولذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انتشـلوا منه فجأة. وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التى تتمثل فى اســـتخدام الرمـــوز، خاصية متطورة الى ابعد الحدود فى بعض من المجتمعات. بينما لاتكـــون فـــى

مجتمعات اخرى، ومع ذلك فان استخدام الرموز هو مايربط بين الناس، ويربطهم بانشطتهم، وينطوى معظم السلوك الانسانى على استخدام نسق رمزى، فنحن نتحدث برموز شفهية أو منطوقة، ونكتب برموز مدونة او مكتوبة، فضلا عن اننا نستخدم نسقا من الأشارات غير اللفظية، والحركات والافعال من أجل أن نعبر عما نريد أن نعبر عنه أمام شخص اخر أو مجموعة من الاشخاص. والانسان لايحتاج الى الاتصال فحسب، ولايستخدمه فقط، بل أنه يجده من حوله فى كل مكان وفى كل لحظة من لحظات حياته اليومية : فهو قد يستيقظ فى الصباح على صوت الساعة أو المذياع أو ربما على صوت أحد ينبهه الى الاستيقاظ وفى كل هذه الحالات فانه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير اليه بالأستيقاظ. وعندما يرتدى ملابسه فان ذلك يكون محصلة اتصال مسبق طالما أن الانسان لم يولد وهو مزود بقدرات تمكنه من آداء هذه الأفعال، واختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس، فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة موضع قبول وتفضيل فى مواقف معينة. وأزياء أخرى تكون أشد ملاءمة لمواقف أخرى. ويتعرض الأنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من منزله. فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعانى طوال اليوم ولايستطيع أن يجد للاتصال بديلا، وحتى عندما يصوت الأنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لايريد أن يجرى اتصال معه، فانه يتصل به فى الواقع لمجرد أنه أطلعه على ما يريد.

واذن فالانسان يمضى يومه متحدثا، ومتحدثا اليه، وكاتبا وقارئا ومستخدما للعديد من الرموز. وقد يشعر الانسان بالرضا عن يومه بقدر مايتمكن من النجاح فى اتصاله. ولهذا يوجد الاتصال فى كل مكان وكل لحظة، وهو شىء لاغنى عنه، واذا كان الانسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالى، فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيا.

(٢) <u>استمرارية الاتصال</u> :-

يمتد الاتصال من الماضى مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الانسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته. والحاجات الاتصالية للانسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهى تحتاج باستمرار الى التوافق الذى يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية. وفى هذا المقام يشير " دون فابون Don Fabun " الى انه "ليست هناك خبرة تبدأ فى لحظة معينة وبالذات، ولكن هناك دائما شيئا ما يسبقها، وان مايبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيئا يحدث". ولكل سلوك اتصالى جذور فى الماضى حيث يتعود الانسان على ان يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء ويفكر بطرق تمليها عليه عاداته، ويخطط لما ينبغى أن يحدث فيؤثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكرة وتخطيطه. وفى معظم الاحيان يقوم رأى الانسان على خبرة سابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه. ولذلك فان القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فانه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة، وقيمه، وخبراته، وافتراضاته، ومعتقداته وبالتالى فانه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى.

هذا وتعتمد استمرارية الاتصال على منح " الأغذية المرتدة Fead Back " واخذها، أى على تبادل ردود الافعال ونتائجها فالانسان يوجه اسئلة ويتوقع اجابات، وهو يتحدث الى شخص ما ويتوقع استجابة منه سواء اتت فى شكل كلمات او تعبيرات غير لفظية فهى تشير الى انه قد استمع اليه. وهو عندما يستقبل استجابة معينة، يمكنه ان يبنى عليها اتصاله فيما بعد تبعا لكيفية تفسيره للتغذية المرتدة التى استقبلها. ومن أبسط الامثلة على التغذية المرتدة فى الاتصال فى المجال التعليمى : قيام المدرس بعقد اختبارات دوريه للطلاب من اجل الحصول على تغذية مرتده عما تعلموه وماتم تحصيله، ثم اعطاء تغذية مرتدة الى

الطلاب بواسطة منحهم درجات في الامتحان أو تقديرات معينة، وفى تلك الحالة تعتبر التغذية المرتدة بمثابة تقرير عن مستوى الطالب فى تحصيل المادة الدراسية.

٤ـ٢ المشاركة فى المعنى :-

على الرغم من أن الباحثين في الاتصال قد اتفقوا على انه مرتبط باستخدام الرمز، الا انهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهم الى ان الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الافكار، بينما اعتقد آخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى، فعندما يتصل الانسان ببيئته، يحاول أن يعثر على معانى تلك .

المنبهات المختلفة التى تنبع من داخله ومن حوله. ونظرا لاستحالة اهتمام الانسان بكل مايحيط به من حوادث ومنبهات فى لحظة معينة من الزمان، فانه يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة تجاه تلك المنبهات نحو "انتقائى" مستخدما فى ذلك نسق تصنيفى لتنظيمها، وكلما تزايدت خبرات الانسان، واتسعت علاقاته بالأشياء من حوله، اتسع نطاق ما يحدث فى عالمه وأصبح هذا النطاق يحمل معنى ودلالة أكثر عنده. ومعنى ذلك أن الاتصال نشاط له معنى وهدف، وهو فعل خلاق يبادر به الأنسان

ويسعى فيه نحو تمييز المنبهات وتنظيمها بحيث يتمكن من توجيه ذاته فى بيئته وأشباع حاجاته المتغيرة، واذن فقيام الانسان بالاتصال هو عبارة عن عملية تحويل للمنبه الخارجى من مجرد مادة اولية او خام الى معلومات ذات معنى وهدف، ومن هنا يمكن القول ان هذا الفعل الخلاق الذى يتمثل فى خلق المعنى يقوم بوظيفة التقليل من غموض هذا العالم او من الاحساس بمجهوليته وقد لايكون المعنى مشتركا بين فردين نظرا لأنهما ينتقيان مجالات ادراكية مختلفة او ان لديهما تصنيفية متبادلة، فتكون خبراتهما مختلفة ايضا، وهنا يكون الاتصال بمثابة محور يسير فيه الانسان بداخله معنى له علاقة وثيقة بما يحيط به ومايجرى حوله،

ويحاول في ذلك ان يشارك الاخرين معانيهم بواسطة اثارته لمنبهات معينة تكون لها معنى معين لديهم يأمل ان يكون مشابها لما يحملانه من معنى، ولذلك فان فاعلية الاتصال تعتمد الى حد كبير على عدد ونوع المنبهات التى يدركها الانسان، وقدرته على تطوير وخلق معانيها.

٤ـ٣ قابلية الاتصال للتنبؤ :

منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث فى مجال الاتصال على الاخرين، ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم مايحدث داخل الشخص أثناء قيامه بفعل اتصالى، وقد دفعت الخبرة البحثية التى استمرت سنوات عديدة، الباحثين فى الاتصال، الى ان يعتقدوا فى ان مايحدث عندما تأتى رسالة (أو معنى) معينة من مصدر محدد، وتصل الى جمهور معين، هو مسألة قابلة للتنبؤ بها، وهذا يتفق مع ماذكرناه من قبل من ان الاتصال ليس عملية عشوائية.

٥ ـ كيف تتم عملية الاتصال :-

لنا أن نتصور ان شخصا ما (مرسل) لديه فكرة او مجموعة من الأفكار (رسالة) ويود ان ينقلها الى شخص اخر (مستقبل) لكى يؤثر فيه.

ففى هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا وجمع المعلومات المتصلة بهذه الفكرة ثم يقوم بوضعها فى رموز معينة. أو فى أشكال معينة او فى الاثنين معا، أى بمعنى آخر يقوم بترجمة الفكرة الى رمز أو مجموعة من الرموز. وعندما تصل الى حاسة او أكثر من حواس المستقبل (السمع ـ البصر) فانه يقوم بفك الرموز التى تتضمنها الرسالة، ويخرج منها بفكرة فاذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها المستقبل مماثلة للفكرة التى كانت عند المرسل وعندئذ نقول بأن الاتصال قد حدث بنجاح لان كل من المرسل والمستقبل اصبح مشتركان فى الفكرة. بينما اذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها المستقبل غير مماثلة مع

الفكرة التى كانت لدى المرسل حينئذ نقول بأن الاتصال قد فشل او كأنه لم يحدث. لان المرسل والمستقبل لم يصبحا مشتركان فى الفكرة. والشكل الآتى يوضح ذلك.

المرسل المستقبل

فكرة فكرة

وضعها ــ استقبالها ــ فك الرموز

فى رموز بالحواس

Encoding Decoding

٦ ــ المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :-

من الأسس العملية المسلم بصحتها، ان تقبل اى فكرة جديدة أو ممارسة أى وسيلة جديدة لايحدث فجأة بين يوم وليلة، ولايتحقق على دفعة واحدة، انما يستغرق ذلك من الشخص وقتا طويلا ويتم على خطوات او مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالبا ما يمر بكل او بعض المراحل وقد يطول او يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقا لظروفه الخاصة.

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علما بأن كل مرحلة تتطلب أسلوبا خاصا فى الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر على النحو التالى :

٦ــ١ مرحلة الادراك :-

فى مرحلة الادراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها، وعن مايمكن ان تحققه من اهداف، وتركز دور برامج الاعلام والتوعيه والاقناع بعرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلا فكرة تنظيم الاسرة) على الجماهير بصفة عامة مع ايضاح اهميتها للفرد وللاسرة وللمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتليفزيون والصحافة والمطبوعات.

٦ــ٢ مرحلة الاهتمام :-

وفى مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التى سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن ان تحققه من أهداف والاغراض المختلفة التى تستعمل من اجلها، ويتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع فى هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها واماكن الحصول عليها وتكاليفها.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات او الزيارات المنزلية، ويمكن الاستعانة فى تزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام او الرسومات او النماذج او الصور، ويجب الا يعتمد برنامج التوعية والاقناع بشكل اساسى على وسائل الاعلام الجماهيرية في هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصى.

٦-٣ مرحلة التقييم :-

أما فى مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التى حصل عليها عن الوسيلة وغالبا مايناقش الشخص هذه المعلومات مع اقاربه او جيرانه او اصدقائه المقربين الذين يثق فيهم او مع غيرهم من القادة المحليين او ذوى الخبرة الذين يعتز برأيهم.

وبعد ان ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق اغراضه فأنه يتقبل الوسيلة. ويبدأ فى اتخاذ قرار بتجربتها. وفى هذا الوقت يجب ان يترك الشخص يتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجي. ويهتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ماقد يكون عنده من شكوك او استفسارات عنها. ويجب ان يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات او الزيارات المنزلية او المقابلات الفردية.

٦ــ٤ مرحلة المحاولة والتجربة :-

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديــدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفى هذه المرحلة يكــون دور المرســل هــو تشــجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلــك الا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التــى يشرح فيها أى استفسارات او غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

٦ــ٥ مرحلة الممارسة :-

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على ان يستمر الاتصال الشخصى دوريا وبأنتظام فى مقابلات تتبعية. حتى يتأكد من اشباع المستقبل للفكرة الجديدة وممارستها من اجل الوصــول الــى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه.

٧ ــ العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال :-

سبق ان وضحنا عناصر الاتصال والكيفيية التى تتم بها عملية الاتصــال ونؤكد ان العناصر التى سبق ذكرها يجب ان تجتمع كلها لتتم عمليــة الاتصــال ويجب الا يقتصر اهتمامنا على احد العناصر دون غيرها من العناصر الاخــرى. اذ ان كثير من الباحثين فى الاتصال كانوا يعطون اهتماما لعنصر مــن العنــاصر اكثر من العناصر الاخرى ولعل بحوثهم تشير الى ذلك. فالبعض منــهم اعطــى للرسالة الاهمية الكبرى على سائر العناصر الاخرى وقد انفق هــؤلاء البــاحثين جهودا مضنية ووقتا طويلا فى بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرهــا وفنون صياغتها. الا ان الموقف الأتصالى موقف مركب، ولــه ابعــاده النفســية الاجتماعية والثقافية. فهو اعم وأشمل من مجرد الرسالة. وليســت الرســالة الا جزءا منه فمهما بلغ احكام الرسالة ودقة صياغتها، فعلى المرسل ان يغرض فــى فهم المستقبلين وان يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح فى بلوغ هذا المنشود.

فالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة جامدة بحيث يمكننا ان نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الاخرى بل ان هذه العملية عملية ديناميه متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الاخرى، ويتأثر بها. فعملية الاتصال اذ تبدأ من المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرة ثانية وهكذا. فمهمة المرسل لاتنتهي بمجرد ارسال نشرة او القاء محاضرة، لكن يهمه ان تصل محتويات الرسالة الى من يهمه ان توجه اليهم. ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة من الجماهير ليعرف مدى ماتحقق من اهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة او طريقة توجيهها أو الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من ان المستقبل اصبح يشاركه الخبرة أو الفكرة او المهارة .

وسوف نتناول هذه العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل في ضوء عناصر الاتصال التي سبق ذكرها.

٧ـ١ عوامل تتصل بالمصدر او المرسل :-

(١) ان يكون المصدر او المرسل موضع ثقة عند المستقبل لان هذه الثقة هي الاساس الذي يبني عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقي هي مايتصوره المستقبل نفسه بصرف النظر عن الدافع، فقد تثق سيدة ريفية في القابلة اكثر من ثقتها في الطبيب. ولعل ذلك يفسر عدم اقبال الجمهور معين في دولة على شراء الصحف لعدم ثقتهم في مصدر المعلومات التي تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بذوي المكانة الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة. وقد اجريت عدد من الدراسات حول تأثير المرسل او المصدر على المستقبلين، ومن بين هذه التجارب مجموعة من التجارب العلمية التي اجراها هوفلاند وفايس واختار مجموعتين تعرضت الاولى لمصدر موثوق به الى حد كبير، اما المجموعة الثانية فقد تعرضت لمصدر اقل ثقة من الاولى بكثير. واثبتت

هذه التجارب ان المصدر الموثوق به يستطيع الاقتناع بوجهة نظره الى درجة تبلغ ثلاثة اضعاف ونصف تلك الدرجة التى يبلغها المصدر الاقل ثقة. ومن ذلك نستنتج ان المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة العالية يستطيع ان يؤثر في المستقبلين اكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول ليس الثقة المطلقة، ولكن مايتصوره المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر فقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من ان النشرة صادرة عن نقابتهم فقد قال لهم الباحث انها من وضع بعض رجال الاعمال واصحاب المشروعات الصناعية. وفى الحال حكم العمال على هذه النشرة بأنها متعالية ومتغطرسة وتحتوى على بيانات خبيثة تؤدى الى السيطرةعلى العمال. ونستنتج ان العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها. وليس مصدرها الحقيقى بل مصدرها المزعوم.

(٢) <u>ينبغى ان يتوفر فى المرسل مجموعة من الشروط منها</u> :

(أ) وجود مهارات اتصالية ـــ اى يجب ان يتوفر فى المرسل القدرة والمهارة فى استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة او مكتوبة. فيكون لديه مهارة فى الكتابة او مهارة فى الخطابة ومهارة فى المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل فى صياغة الرسائل التى تعبر عن أهدافه ونواياه وان يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

(ب) <u>توافر مستويات معرفية مناسبة</u> :-

ويقصد بالمعرفة التى تؤثر فى فاعلية عملية الاتصال اذ يجب ان يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على ادراكها، ويتضمن كذلك معرفته بخصائص واتجاهات المستقبل وايضا بمعرفة خصائص وسائل الاتصال وفاعلية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع المستقبل.

٧-٢ عوامل متصلة بالرسالة :-

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها فى اعداد الرسالة لضمان استجابة المستقبل لها :-

(١) ان تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغى مراعاة:-

أ - ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التى يجد فيها المستقبل مصلحته او تحقق له حاجات معينة يهتم بها وتلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجاوب معها. اذ ان المستقبل يعتبر حر فى اختيار مايشاء من الرسائل المتاحة له. وقد توصل فرانك لوثر الى قاعدة تقول ان الاختيار متوقف على العلاقة بين الفائدة التى ينتظرها المستقبل من اى جهة والجهد الذى يبذله من جهة اخرى ويعبر عن ذلك على النحو الآتى :

$$\text{الأختيار} = \frac{\text{الفائدة المرجوة من الرسالة}}{\text{الجهد المبذول فى الحصول عليها}}$$

فمن الواضح ان القارىء (المستقبل) يفضل فرص الاطلاع المتيسرة له عن الذهاب الى مكان بعيد للحصول عليها. ولكن فى حالة الاهتمام بخبر معين فإن المستقبل يكون على استعداد لبذل جهود مضاعفة لكى يعرف هذا الخبر.

ب - صياغة الرسالة حيث تحتوى على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

جـ - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة. فلكى تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغى ان توجه اليه فى اوقات وازمان تتناسب مع ظروفه.

(٢) يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلايستعمل الا الرموز او اللغة التى يفهمها هذا المستقبل فالرمز الذى يستخدمه المرسل فى رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست الشىء ذاته وانما يرمز له. اى

ان الرمز يثير فى المستقبل معنى معين او مدلول معين ولكى تتحقق عملية الانفعال ينبغى ان يتماثل المعنى الذى يثيره الرمز عند المستقبل، مع المعنى الذى قصده المرسل عند صياغته.

ونستطيع ان ندرك اهمية ذلك لنجاح عملية الاتصال اذا تصورنا ان شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فانهما لايقدران على التفاهم عن طريق الكلام او الكتابة لسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التى يسجلها ومعانى هذه الألفاظ. ويتوقف تماثل المعنى للرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما او اطار دلالى مشترك.

(٣) ينبغى ان تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التى تبذل جهود مضنية فى اعدادها مع عدم توفر الوسيلة التى تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

٧ـ٣ <u>عوامل متصلة بالمستقبل</u> :-

فالمستقبل هو الشخص او مجموعة الاشخاص التى تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل الى المستقبل فى صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز او فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه، ويتفهم المستقبل الرسالة فى ضوء خبراته السابقة وحاجاته، وكلما تشابهت خبراته مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد احتمال نجاح عملية الاتصال، وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

(١) يؤثر الاطار الدلالى للمستقبل على استجابته للرسالة، فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولاقيمة لها. والاصوات تصبح لامغزى او معنى لها حينما ينعدم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات تتحكم فى سلوكه وفى نظرته للأشياء هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته.

فليس بالضرورة ان يدرك الانسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون بنفسه مدلولا عن هذه الاشياء على ضوء خبرته السابقة وفى ضوء اطاره الدلالى ليفسر هذا الشىء الجديد على ضوئه.

فالمرسل الذى يظن ان مايقدمه من معلومات او افكار سوف تفهم بالطريقة التى يفهمها هو بها. لكنه بذلك قد اغفل ان المستقبل له اطاره الدلالى الذى يجعله يفسر هذه الرموز ويخلع عليها معانى معينة قد تتفق مع مايقصده المرسل وقد تختلف معه فيها. وعلى ذلك فكلما كان للمستقبل اطارا دلاليا يتفق مع الاطار الدلالى للمرسل ساعد ذلك على فهم ماتعنيه الرموز ونجاح عملية الاتصال.

(٢) قصور الادراك الحسى للمستقبل. فالانسان يدرك الرسالة التى تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، الا ان السمع والبصر هما اهم الحواس فى عملية الاتصال، وعلى ذلك فاذا كانت هذه الحواس بها قصورا او معطلة لسبب او لاخر يمكن ان تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد فى تنظيم افكاره وفى اعداد رسالته.

(٣) دافعية المستقبل الى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد بأن ادراك المستقبل للرسالة امر مضمون بمجرد ان يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل. وخاصة فى الاتصال الجماهيرى. اذ لوحظ ان الانسان يدرك مايريد ان يدركه ويعرف عما لايهتم به، ويتوقف ذلك على ما لدى الانسان من دوافع او حاجات يريد اشباعها. سواء كانت هذه الحاجات، اولية او ثانوية وكما سبق القول بأن المستقبل حر فى اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه الى اختيار هذه الرسالة.

(٤) الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيرا كبيرا على مدى تقبله الرسالة او رفضها اذ من الملاحظ ان انتشار الاوبئة تكون فرصة لتقبل الشخص للرسالة التى تطالبه بالتطعيم واتباع التعليمات الصحية.

٧ـ٤ **عوامل متصلة بوسائل الاتصال** :-

سبق ان عرفنا الوسيلة بأنها الرمز او الشكل او اللغة التى يستخدمها المرسل لنقل الرسالة من المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت وسائل لفظية منطوقة او مكتوبة او وسائل غير لفظية. ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحى قصور.. وكلما توفر عدد من هذه الوسائل اتاح ذلك الفرصة للمرسل لان يختار من بينها الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع الهدف المقصود. وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه

اذ لوحظ ان هذه الوسائل تتباين فيما بينها من حيث قدرتها على تحقيق هدف او اهداف معينة كما تتباين ايضا فى مدى قدرتها على نقل رسالة معينة.

هذا بالأضافة الى ان المستقبلين للرسالة يتفاوتون من حيث خصائصهم فمنهم الاميين ومنهم من يعرف القراءة والكتابة ومنهم الرجال ومنهم النساء، ومنهم اطفال، ومنهم الشباب ومنهم الكبار ومنهم الريفيين ومنهم الحضريين هذا التفاوت بينهم يجعل امكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا امرا صعبا. لذلك فان التنويع فى استخدام الوسائل المختلفة تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الافراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد على نجاح عملية الاتصال.

الفصل الثانى

نماذج ونظريات الاتصال

تمـــــهيد :-

إن علاقات الاتصال غالباً ما تساعد على نشوء ، وتنبثـــق مـن أنــواع أخرى من العلاقات الاجتماعية ، ولكنها تبقى مميزة لأغراض التحليل .

كما أن حقيقة العلاقة والتكيـف المشـترك وفقـا للظـروف والحقـائق والأوضاع بين المرسل والمستقبل ، تعد هامة عند تشكيل رأينا في الاتصال كمـا أنها تعد ضرورة لفهم الفروق بيـن النمـاذج والنظريـات الخاصـة بالاتصـال الاجتماعي .

١ - نماذج الاتصال :-

لقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عملية الاتصـال وتحليلـها ووصـف أبعادها وتشخيص مجالاتها ، وذلك في شكل نمـاذج لتنظيـم المعلومـات وعقـد المشابهات .

وسوف نناقش بعض هذه النماذج وفقا للمراحل التالية .

١-١ المرحلة الكلاسيكية (قبل الميلاد) :-

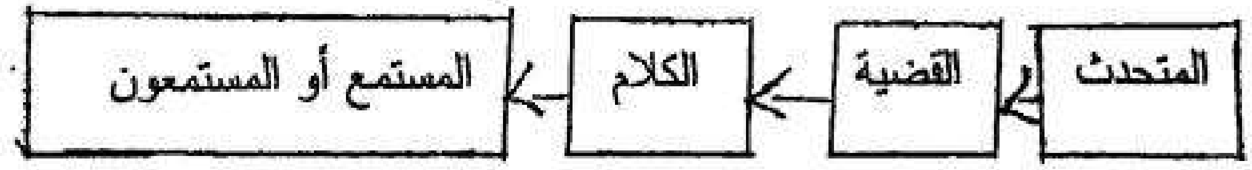
من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصـرا هاما في حياة الإنسان . يقول المؤرخون إن هناك اهتمامـا واضحـا بالاتصـال وبدوره في الشئون الإنسانية ، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابـات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هوميروس وغيرها ، وكان من الطبيعـي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها .

ويعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٢٢ - ٣٨٥) قبـل الميلاد ومعلمة " أفلاطون " الذي عاش فيما بين (٣٤٧ ، ٤٢٧) قبل الميـلاد - مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال . وقد توصل كل واحـد منـهما إلـى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين ، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلـك " أرسطو " في افتتاحية علم البلاغة :

" إن كل الناس - إلى حد ما - يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة . وبما أن الطريقتين محتملتان ، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة . فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التي تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً ، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي "

وقد وصف " أرسطو " الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين والجمهور ، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه ، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :

وجد الاتصال ليؤثر في اتخاذ القرارات .. فالمتحدث عليه ألا يكتفي بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب ، بل عليه أن يبرز شخصية الصحيحة وأن يضع مستمعيه في الإطار العقلي الصحيح .



شكل (١)

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي ، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع ، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها .

خلال الفترة نفسها جمع " أفلاطون " ما اعتقد أنه ضروري لدراسة البلاغة ، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشري . ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة الكلمات ، وطبيعة الناس وطرق مجابهتهم للحياة ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التي تؤثر على الناس . وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى في

الاتصال ركزت على الحديث السياسي ، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع ، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولا .

١-٢ مرحلة الانقسام والجدل (العصور الوسطي وعصر النهضة) :-

أن الانسجام والاتجاه الذين ميزا الاتصال في الفترة الكلاسيكية قد حدث نقيضهما في هذه المرحلة . حيث ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب وكانت هناك رغبة أيضا في الأسلوب الكلامي والتركيب والإشارة .

١-٣ مرحلة النمو المتداخل في فروع المعرفة (أواخر الأربعينات والخمسينيات):-

في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين اتسع مجال الاتصال أتساعا كبيرا ، واتسعت الدراسات في البلاغة والكلام في أواخر الأربعينيات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهي ، الصوت والإلقاء ، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق . وكان النمو والتطور في الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر بروزا من حب الناس للتلفاز والمجهودات المبذولة لفهم آثاره ، ففي كثير من الأعمال القديمة التي كتبت في الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذياع والتلفاز - يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيري .

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر في الاتصال أكثر ترابطا وتكاملا ، وهذه هي السنوات التي أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال ، (التي تسمي الآن الرابطة الدولية للاتصال) ، وكان هدفها توحيد الدراسات في مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علما مستقلا بذاته .

(١) وجهة نظر " لاسويل Lasswell " عن الاتصال :-

كان من بين التطورات التي حدثت في الفترة ظهور عدد من الكتابات التي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال ، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ما طوره "هارولد لاسويل " العالم السياسي عام ١٩٤٨ م نتيجة لعملة في مجال الدعاية .

قدم " لاسويل " منظورا عاما للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية ، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

" من يقول ماذا ولمن وبأي وسيلة وبأي أثر "

ركز " لاسويل " كما فعل " أرسطو " من قبله بألفي عام ، على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال ذاتها ، وهي : المتحدث ، والرسالة ، والمستقبلون ، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى . وكلاهما عد الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها .

شكل (٢)

وقدم " لاسويل " تعريف أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفة جزءا من عملية الاتصال ، وقدمت طريقته أيضا منظورا أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو ، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية ، والإثارة والإقناع .

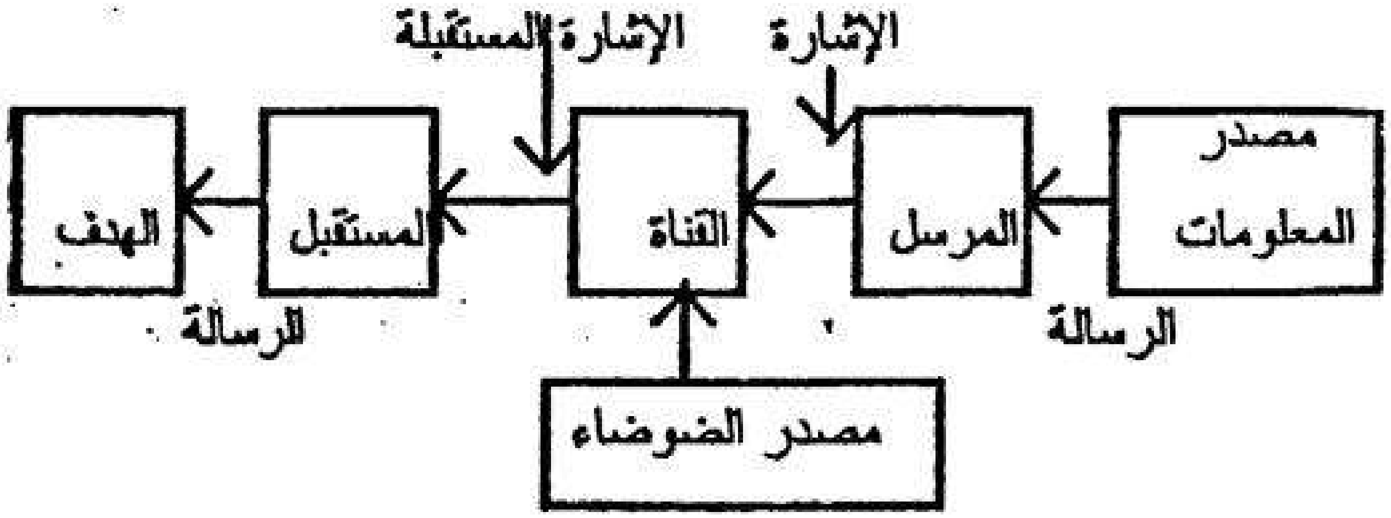
نموذج " شانون " و " ويفر ":-

بعد عام من ظهور طريقة " لاسويل " Lasswell " نشر " كلـــود شـــانون " نتـــائج البحث الذي أجراه " لشركة بل للهاتف " لدراسة المشـــكلات الهندســـية لإرســـال إشارات ،وكانت هـــذه النتـــائج هـــي أســـاس نمـــوذج " شـــانون Shannon و ويفر Weaver " للاتصال . ففـــي كتابـــهما " النظريـــة الرياضـــة للاتصـــال The Mathematical Theory Of Communication " يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

" سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واســـعة ليشـــمل جميـــع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على أخر . وهذا بالطبع لا يشـــمل الكـــلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضـــا الموســـيقي والفنـــون التصويريـــة والمسرح والبالية ، ويشمل في الحقيقة كل السلوك " .

كما هو موضح في الشكل (٣) فقد وصف " شانون " و " ويفر " الاتصال من خلال ستة عناصر هي :

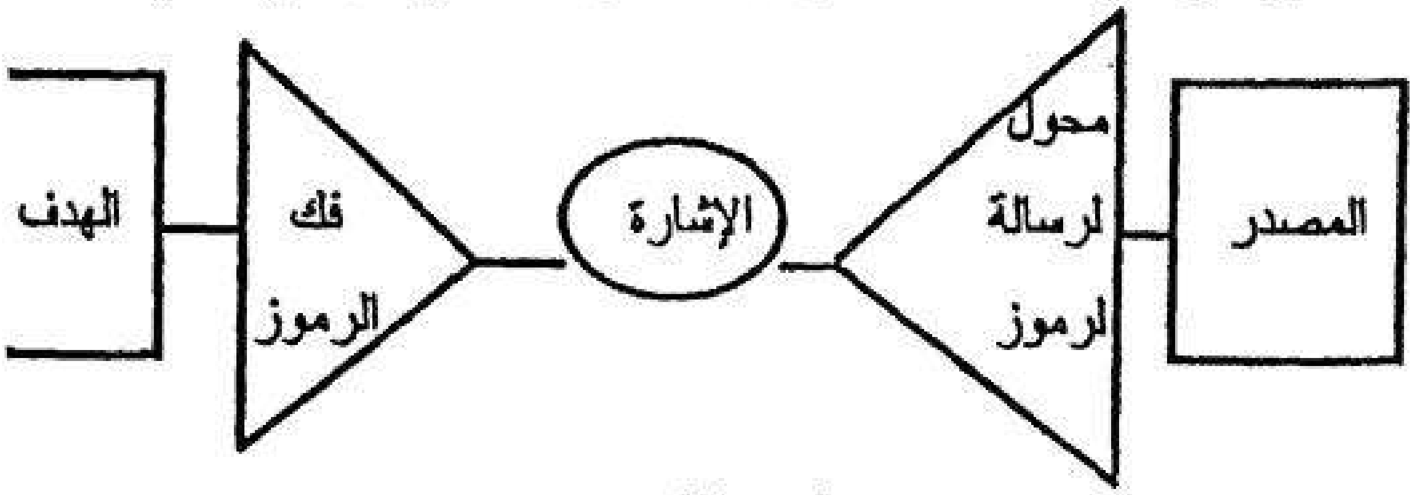
١) مصدر المعلومات .
٢) مرسل .
٣) قناة .
٤) مستقبل .
٥) هدف .
٦) مصدر الضوضاء .



شكل (٣)

ومصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة ، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقي .. الخ .

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل . وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية ، والإرشاد تيارا كهربائيا متغيرا في السلك ، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل .. الخ) التي تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربي . وفي الحديث الشفهي فإن مصدر المعلومات يكون العقل ، والمرسل يكون الجهاز الصوتي الذي ينتج أمواجا صوتية في الإشارة التي ترسل في الهواء (القناة) .



شكل (٤)

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى ، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف ، فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون مصدر المعلومات ، وعقلك هو الهدف ، وجهازي النطق هو المرسل ، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل .

وتقدم وجهة النظر هذه توسعا واضحا في فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخري كالموسيقي والفن ، والبالية ، والمسرح ، وكل السلوك البشرى ، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأثر ولم تدرس لفترة من الزمن . وشملت نظرية

شانون و ويفر "مثل نظرية " لاسويل " ، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضا الإشارات ، ووضع الجسم ، وأشكالا أخري من السلوك غير اللفظي.

وفي توضيحها لنظرية أدخل " شانون " و " ويفر " مصطلح (ضوضاء) الذي كان يرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها ، كالتشويش في جهاز الراديو ، أو الضباب الكثيف ، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة ، وطورا أيضا فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التي يخلقها الصوت . ويقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التي أرسلت بتلك التي تم استلامها ، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ .

<u>نماذج " شرام Schramm " :-</u>

نشر " ولبور شرام " موضوعا عام ١٩٥٤ م عنوانه " كيف يعمل الاتصال " ، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال . وأول هذه النماذج (شكل ٥) هو تطوير لنموذج " شانون و ويفر " . قال " شرام " في وصف هذا الموضوع :

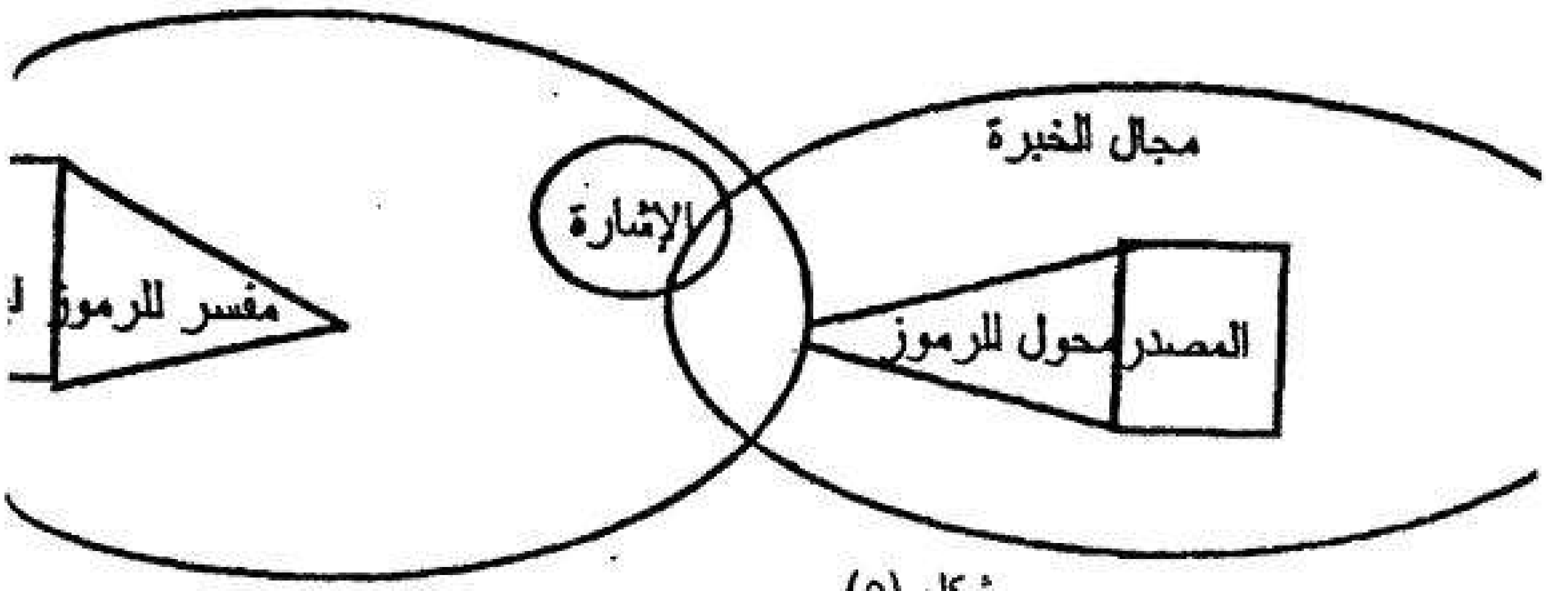
" يمكن أن يكون المصدر فردا (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير) ، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائي) . وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق ، أو موجات صوتية في الهواء ، أو ترددات في تيار كهربائي ، أو علما في الهواء ، أو أي إشارة أخري يمكن شرحها لإعطاء معني .

والهدف قد يكون شخصا يستمع ,أو يشاهد أو يقرأ ، وقد يكون عضوا من مجموعة يشترك في مناقشة - على سبيل المثال - أو مستمعا في محاضرة ، أو جمهورا يشاهد مباراة كرة ، أو مظاهرة ، أو يكون عضوا في جماع خاصة نسميها جمهورا ، مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفاز " .

فالاتصال عند " شرام Schramm " مجهود هادف يرمي إلى توفير أرضية مشتركة المصدر والمستقبل .

يقول" شرام " :

" ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة مع المستقبل المستهدف؟ أولا : يحول المصدر رسالته إلى رموز ، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله . فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز . وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فأنها تفقد الصلة بمرسلها ، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد أستقبلها وفسرها دون ما تغيير أو تشويش ، أو ما إذا كانت الصورة في رأس المستقبل ستحمل أي شبه لتلك التي في رأس المرسل " .

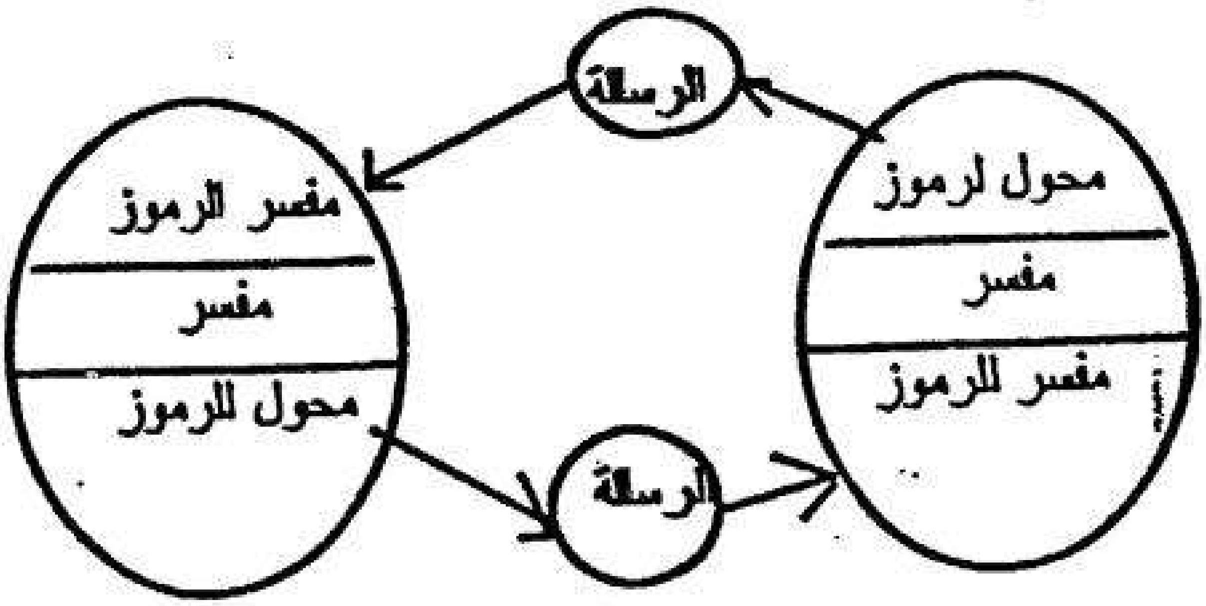


شكل (٥)

في هذا النموذج قدم " شرام " مفهوم مجال الخبرة الذي أعتبره ضروريا ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التي قصدها المصدر . وخلص إلى أنه في حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة ،ولغة مشتركة ، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك ، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفا .

تتبع " شرام " الطريق نفسه الذي سلكه " شانون و ويفـــر " ، فـالمقترح أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقـال إن التغذية الراجعة تخبرنا بالكيفية التي فسرت بها رسـائلنا ن فرجـل الاتصـال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة ، ويغير رسالته في ضوء ما يلاحظ أو ما يسمع مـن المستقبلين "

وكما هو موضح في الشكل (٦) فإن شرام " يؤمن بأن المسـتقبل عندمـا يصـدر التغذية الراجعة يصبح مرسلا ، ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين فـي وصـف عملية الاتصال . فكل واحد منهما يوصف بأنــه مصـدر ومسـتقبل للرسـالة ، فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد .



شكل (٦)

كانت وجهة نظر " شرام " عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها في هـــذه الفترة ، وأضافت عناصر جديدة في وصف العملية .

فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف ، فإنها أوضحـت أهميـة عملية تكوين وفك الرموز ، ودور ميدان الخبرة . هذا بالإضافة إلى أن النمـاذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصا واحدا أو جماعة ، ولكـن هـذا النموذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فردا أو جماعة أيضـا . وفـي العمليـة الحقيقية لا يمكن التميز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر .

(٤) نموذج " كاتز و لازارسفلد Katz and Lazarsfeld " :-

في عام ١٩٥٥ م قدم عالما العلوم السياسية " أليـــاهو كـــاتز " و " بـــول لازارسفلد "مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتيـــن فـــي كتابـــهما " التـــأثير الشخصي " ، وقد بنيا النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمـــة من الوسائل الجماهيرية لا تصل كما ينبغي ، ولا يكون لها أثر علـــى المســـتقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال . وقد أوضح بحثـــهما أن الرســـائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين فـــي عملية التصويت .

شكل (٧)

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر ، فقد طورا وجهـــة نظـــر توضـــح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية .

وخلال دراستهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين في اتخـــاذ قـــرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس ، أكثر من تأثيرهم بالمعلومات التـــي تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية ، فالأزواج يتأثرون ببعض ، وكذلـــك أعضاء النادي الواحد والعمال بزملائهم ، والأطفال بوالديـــهم وهكـــذا . وأوضـــح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثيرا من غيرهم دائمـــا ، وهـــذا الاكتشـــاف جعلهم يستنتجان أن : " الأفكار دائمـــا تنســـاب مـــن المذيـــاع أو عـــن طريـــق المطبوعات إلى قادة الرأي ومنهم إلى من هم أقل نشاطا من قطاعات الســـكان " - في تدفق على مرحلتين . (أنظر الشكل رقم ٧).

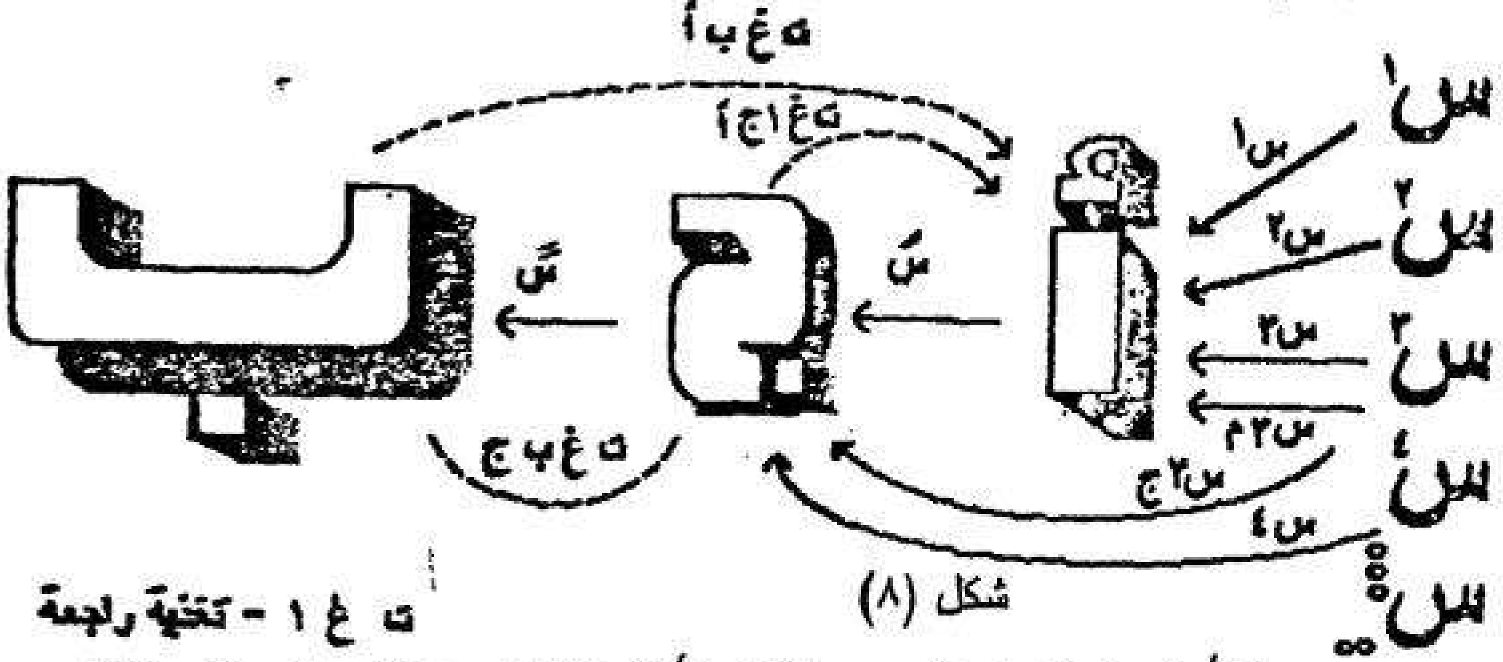
وفي بعض النواحي يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير من الآراء السابقة عن الاتصال . وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط ، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجها لوجه والاتصال الجماهيري كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأي .

(٥) نموذج " وستلي وماكلين "Westly and Maclean :-

أثناء هذه الفترة نفسها طور " بروس وستلي Westly " و " مالكولم س. ماكلين Maclean " وصفا لعملية الاتصال ، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة ، وذلك بأن اقترحا بأن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة ، ففي رأي " وستلي " و " ماكلين " أن هناك عددا كبيرا من الإشارات والرسالات المحتملة في بيئة القائم بالاتصال سمياها (سينات) في نموذجهما . فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عددا منها ، مثل : السمع ، واللمس ، والنظر (٣س) .

ويوضح النموذج أنه في حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفي بيئته ، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س١) كما تكون في قصة جديدة ، أو إعلانا أو خطبه على سبيل المثال . فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س١) لشخص ثان (جـ) ، فإذا كان الشخص (جـ) حاضرا في الحالة التي أشار إليها (أ) فإن (جـ) أيضا ستكون له أيضا بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س٢و س٤) ، وإذا ما رغب هذا الشخص ، فإن (جـ) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث ، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة ، ووضحت في النموذج (ت غ١ جـ أ) – (أنظر الشكل رقم ٨) . (ت غ١ = تغذية راجعة) .

وللتوضيح ، اعتبر أن (أ) مراسل صحفي شاهد حريقا كبيرا ، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (جـ) ، فإن (جـ) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة . وأخيرا تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذي يمكن أن يكون مشتركا في الجريدة أو المجلة . والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل (جـ) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطابا للمحرر على سبيل المثال . وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفي يهنئه على القصة .



شكل (٨)

ت غ ١ - تغذية راجعة

وقد أعتبر نموذج " ستلي – ماكلين " أكثر تعقيدا من النماذج السابقة وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسهم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذي توسع في طرق رئيسية عديدة . وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي والعلاقة بينهما ، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة ، واقترح أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلا من أن يرسلها ، كما قدم النموذج مفهوما مخالفا للرسائل أو الإشارات ـكثر من النماذج الأخرى ، وكان هذا هو الإسهام الرابع . إذ كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية الهادفة ويرسلها مرسل ليحقق آثارا محددة على المستقبل . وقد أوضح " ستلي – ماكلين " ضمنيا أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال ، ولا أنها

قد أرسلت عم قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنساني . ففي مفهومهما أن الحريق ، والعطش ، وحادث المرور ، أو الدمعة ، أو ملابس الشخص ، أو حتى الصمت- كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها . وأخيرا فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى آخر . فالرسالة التي بدأت في س١، س٢ ، س٣ أو س٣م في اتجاه أنقلت بالتالي إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلي – (س) ، أما الرسالة ج التي أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلي – (س) .

(١-٤) مرحلة التكامل (الستينيات) :-

لقد بذل مجهود كبير في الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية ، إضافة إلى العلوم الاجتماعية الأخرى . ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل ، كتب أساسية ألفت في بداية الستينيات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠) ، وآثار الاتصال الجماهيري (١٩٦٠) ، وفي الاتصال البشري (١٩٦١) ، وفهم الوسائل (١٩٦٤) ، ونظريات الاتصال الجماهيري (١٩٦٦) .

لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التي عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد ، وأرتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخاطبة في المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات ، وفي عام ١٩٦٦ ظهر كتاب " الاتصال الخطابي : منهج سلوكي " وبعد عامين نشر كتاب " مقدمة في الاتصال البلاغي " ،وفي أوساط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع . وقد ظهرت الكتب الأولى التي تحمل عبارة "الاتصال الشخصي " في عناوينها خلال ذلك العقد أيضا . ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضا ، فركز علماء الاجتماع على الديناميكية الجماعية ، والعلاقات الاجتماعية ، والأصول الاجتماعية للمعرفة

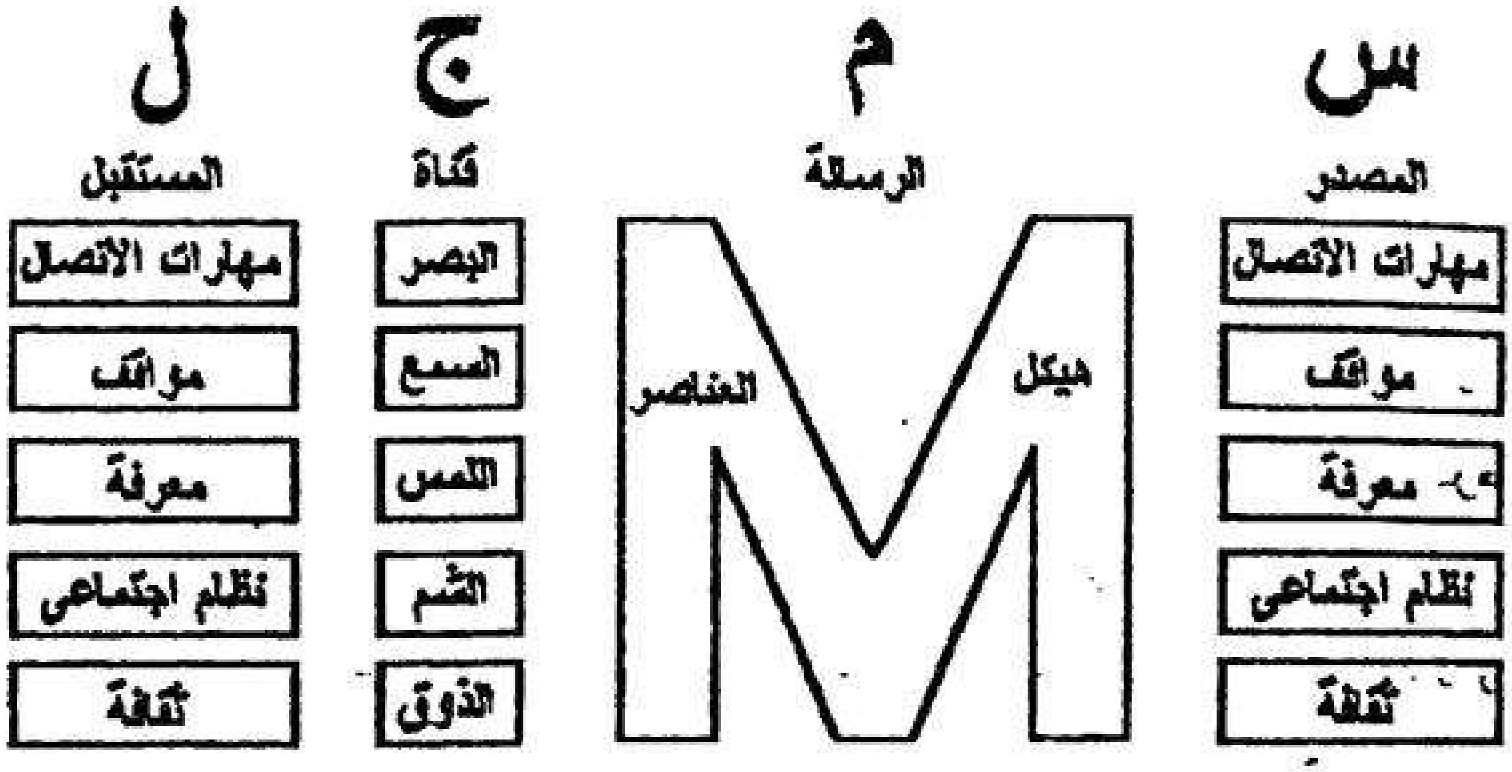
. وكتب علماء العلوم الأساسية عن دور الاتصال في الحكومات والحكم، والرأي العام ، والدعاية ، وبناء الشخصية السياسية ، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الاتصال السياسي الذي ترعرع بعد عقد من الزمان .

وفي الدراسات الإدارية كانت الكتابات في التنظيم ، والإدارة ، والقيادة وشبكة المعلومات – هي أساس نمو الاتصال التنظيمي ، وهو مجال دراسة جديدة نشأ في السبعينيات أيضا . بالطريقة نفسها فإن الكتابات في علم دراسة الجنس البشري (الأنثروبولوجيا) واللغويات ، إضافة للكتابات التي كتبت في الاتصال – مهدت لظهور الدراسات البيثقافية كمجال للدراسة . وشجعت إنجازات علماء الحيوان في الستينيات دراسة الاتصال الحيواني .

(١) <u>نموذج " بيرلو Berlo " :-</u>

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال اعتمادا على أعمال العلماء السابقين . وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب " ديفيد بيرلو " (عملية الاتصال) الذي ألفه عام ١٩٦٠ م . ويبدو الكتاب متأثرا بوجهة نظر " أرسطو " عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل .

وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة ، فالمهارات ، والمواقف ، والمعرفة ، والثقافة ، والنظم الاجتماعية للمصدر – ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال ، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة ، وقد أهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر ، (الشكل ٩) .



شكل (٩)

وركز " بيرلو " في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة ، و" أن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات " ، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها .

إن إطار "بيرلو " بتأكيده على المعني المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل ، يكون قد دعم وعزز التحول الذي يبعد عن نظريات الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التي تركز على تفسير المعلومات .

(٢) نموذج " نيوكومب Newcomb " :-

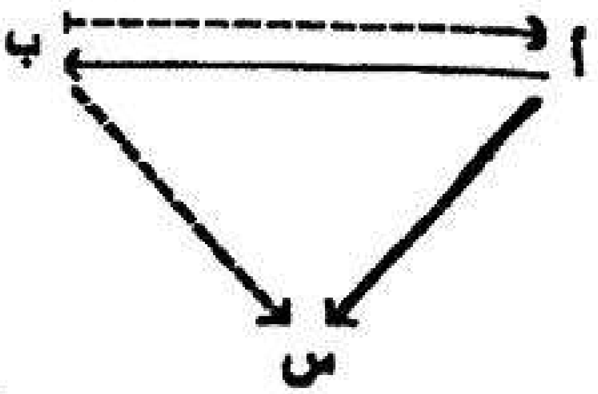
في عام ١٩٦١ طور عالم النفس " نيودور نيوكومب " نموذجا للاتصال في كتابه " عملية التعارف " ، وكان هدفه في هذا النموذج هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما ، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة

مهمة ليست في حد ذاتها فحسب ، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث .

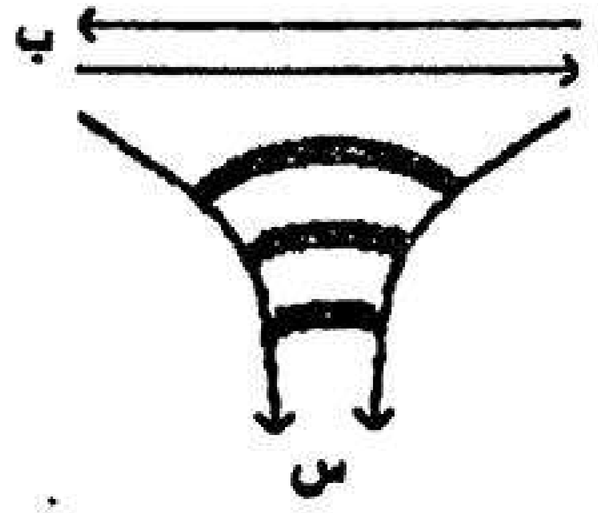
اعتمدت وجهة نظر " نيوكومب " على نظرية الاتساق أو التوازن التي تقول إن الناس يحتاجون لمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم . ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصا ما (أ) يكن اعتبارا إيجابيا للشخص (ب) ، وشعورا إيجابيا تجاه رسالة معينة أو شئ معين ، وليكن مرشحا سياسيا على سبيل المثال ، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسي . فإذا تناقشنا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها ، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى " نيوكومب Newcomb " . وفي مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

١) تغيير في شعور (أ) تجاه (س) كأنه يقلل من مدى معارضته للشخص (ب) .
٢) تغيير في إدراكه لشعور (ب) .
٣) تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س) .
٤) إنقاص في درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب) .

وعلى هذا فإن إطار عمل " نيوكومب " يشير إلى أن الشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسي ، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح ، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع ، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب) ، وربما يقلل من تقييمه الحالي للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) في مثل هذه المواضيع .



(شكل ١٠)



(شكل ١١)

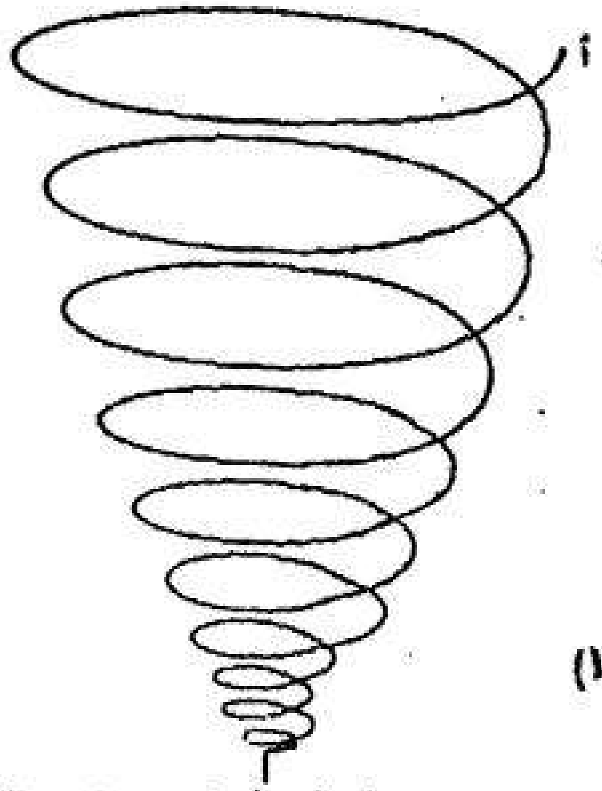
يوضح الشكل (١٠) منظور " نيوكومب " لعملية الاتصال من وجهة نظـو الشخص (أ) ، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشـخص (ب) الذي يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها في الوقت نفسه تقريبا ، كمـا يوضـح الشكل (١١) .

وكما فعل السابقون فإن صيغة " نيوكومب " أشتملت على إشارات إلـى " الأشخاص " و " الرسائل " دون التفرقة الدقيقة بين " المصدر " و " المسـتقبل " ، وإن اختلفت طريقة " نيوكومب " عن الطـرق السـابقة فـي وصفـها لعمليـات الاتصال، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينـهم ، وساهم بهذا في الحركة التي تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحدة .

(٣) نموذج " دانس Dance :-

نشر " فرانك دانس " نموذجه الحلزونـي الشـيق عـن الاتصـال عـام ١٩٦٧م، وكان نموذجه هذا مختلفا اختلافا أساسيا عن كل النماذج السابقة ، وقـد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحويلية وعقدة ، قـال عنها :

" إذا نظرنا للاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييـف دراسـتنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئا نشطا يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها " .



(الشكل ١٢)

وكما هو موضح في الشكل (١٢) فإن نموذجه الحلزوني ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية ، مع تجنب نقاط الضعف في كل طريقة . وقد أضاف نموذج " دانس " إلى النماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماما ببعد جديد وهو البعد الزمني ، موضحا بهذا أن أي حدث اتصال يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية .

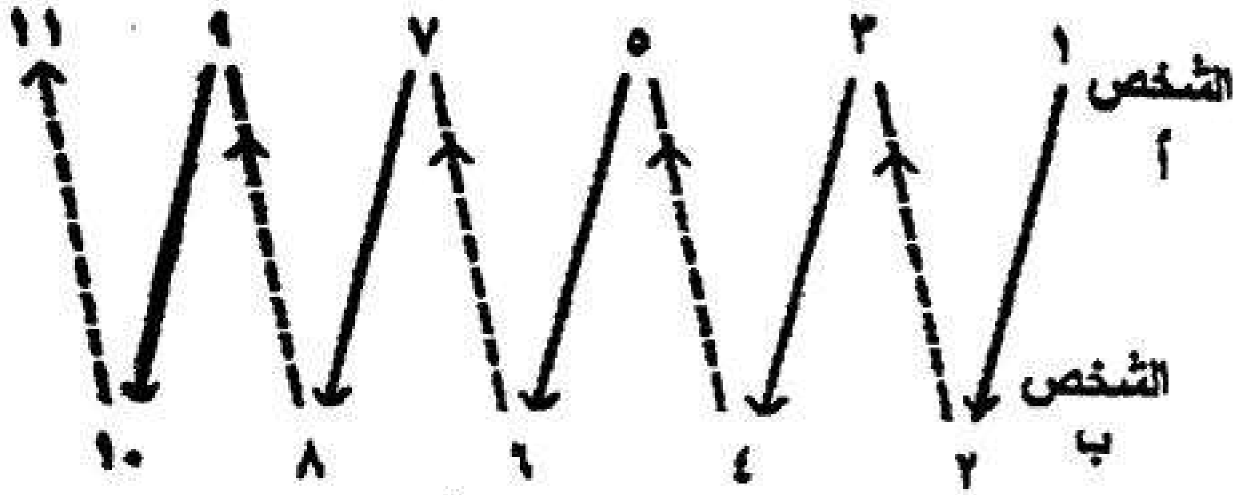
(٤) نموذج " واتزلاويك وبيفن وجاكسون Watzlawick, Beavin and Jackson" :-

في العام نفسه (١٩٦٧) كتب "بول واتزلاويك" و" جانيت بيفن" ، و "دون جاكسون" : (الفوائد العملية للاتصال الإنساني) الذي نظر للاتصال من زاوية الطب النفسي والعلاجي . وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم و اقترحاتهم على التفكير الاتصالي منذ ذلك الوقت .

وقدمت وجهة نظر "واتزلاويك وبيفن وجاكسون " شكلا عاما من الاتصال في (الشكل ١٣) ، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد . وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد ، بل وفقا لما ذهب إليه "شانون" و "ويفر" من أن الاتصال

عملية مفروضة علينا ولا حيلة لنا فيها ، ومادمنا نتعامل مع النـــاس فلابـد مــن اتصالنا بهم .

وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمي مســتمر بيـن أفراد يعملون تبادليا مرسلين ومستقبلين ، ومثل معاصريهم أثبتوا في كتاباتهم أنـه لكي نفهم الطريقة التي يتم بها الاتصال ، فلابد للشخص من أن ينظر إلى ما بعـد الرسالة والقناة ، ليري المعاني التي يقصدها الأشخاص المعينــون مـن كلماتـهم وأفعالهم .



(شكل ١٣)

<u>١-٥ مرحلة النمو والتخصص (السبعينات والثمانينات) :-</u>

كانت أواخر الستينات وبداية السبعينات سنوات تطور في مجال الاتصـال لم يسبق لها مثيل ، فقد جذب الميـدان أشـخاصا كثـيرين ، ووصـل التوسـع والتخصص اللذان بدأ في الستينات إلى قمم جديدة في بداية السبعينات .

صار الاتصال بين الأشخاص مجالا محببا ، ومثله دراسة التفاعل غـير اللفظي ، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات ، ونظريـة الإعـلام ، والإعلام ونظم الاتصال . وفي هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصـال بيـن المنظمات والاتصال السياسي والاتصال العالمي والاتصـال بيـن الحضـارات ، كمجالات مستقلة بالدراسة .

واستمر النمو والازدهار في مجالات البلاغة ، والخطابة ، والمناظرة والمسرح ، وعلاج أمراض النطق ، والصحافة ، ووسائل الاتصال الجماهيرية ، والتصوير ، والإعلان ، والعلاقات العامة ، إلى جانب الاتصال ، والاتصال الخطابي ، والاتصال الجماهيري . وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمي والعلاجي والتنموي مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين .

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة في نشر الكتب والدوريات .

وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشئ العديد من الدوائر في السبعينيات ، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي أو الاتصال . وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمي الصحافة إلى الاتصال الجماهيري أو الاتصال .

واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينات وأوائل الثمانينات بطريقة ثابتة ، ولكن بهدوء أكثر مما كان في السنوات السابقة . وإضافة إلى الاهتمام المستمر في التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان ، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملائمة لاستعمالها . وقد كان أثر ألعاب الفيديو ، والحاسب الآلي الشخصي ، وأشرطة الفيديو وشرائحه ، والمسجلات ، وأجهزة معالجة الكلمات ، والتلفزيون السلكي ، وقواعد المعلومات من شتي الأنواع – هذه ربما كانت أكثر تأثيرا من التلفاز نفسه الذي ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن .

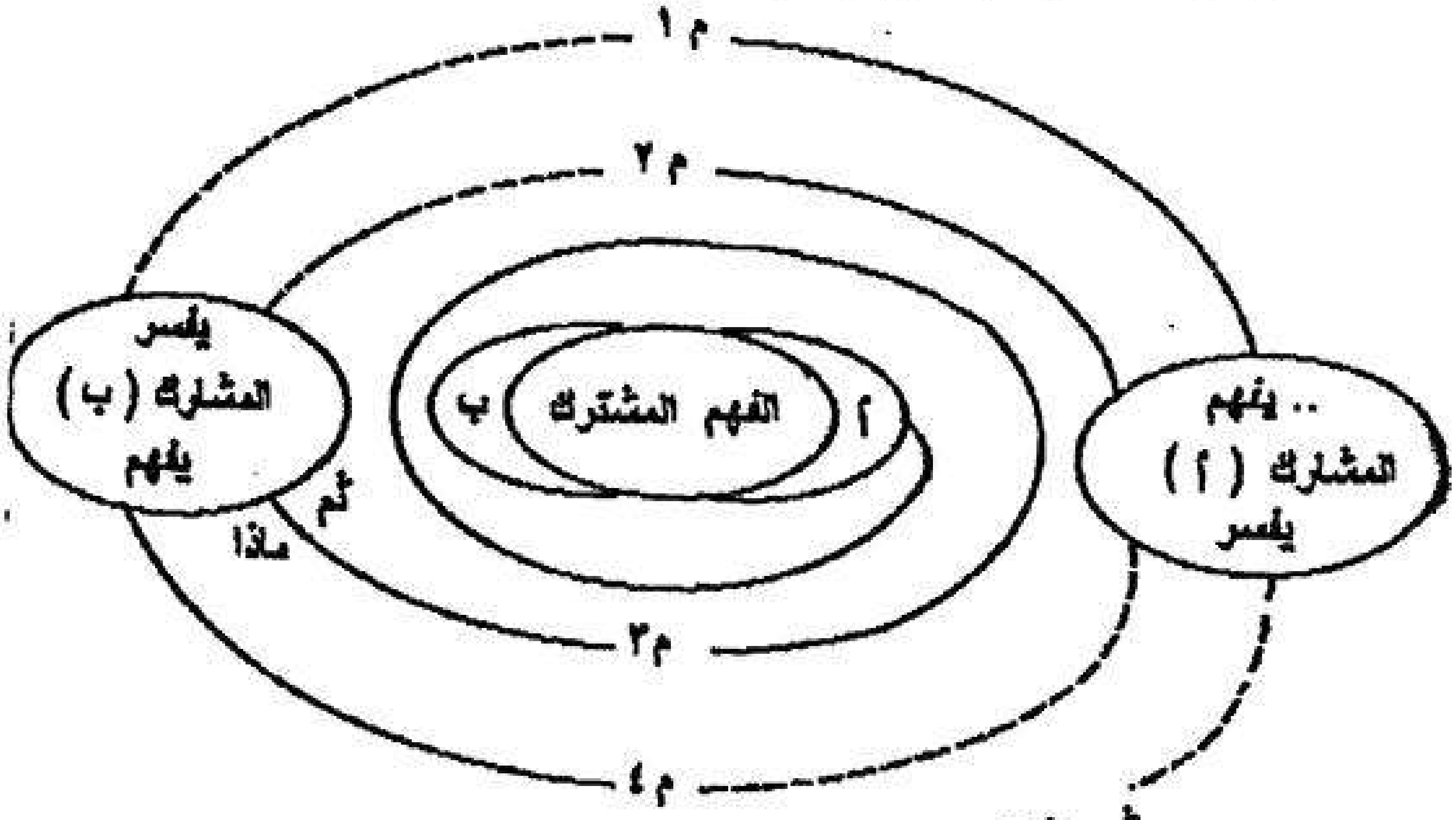
(٥) نموذج "روجرز وكنكيد Rogers and Kincaid " :-

يعتبر نموذج "إيفيرت روجرز" و "لورانس كنكيد" من أحدث ما كتب في عملية الاتصال ، وقد قدما هذا النموذج في كتابهما "شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث" ، الذي نشر عام ١٩٨١ م حيث وصف المؤلفان ما أسمياه

بنموذج التلاقي للاتصال ، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التي تربط بـــها الأفراد في شبكات اجتماعية . ووصفا الاتصال بأنه العملية التي :

"يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك . وهـذه العملية الدائرية تستدعي إعطاء معان للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر مـــن الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقي .. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجـــاه بعضهما ولأن يتحدا في رأي أو مصلحة مشتركة " .

وفي توضحهما للكيفية التي تعمل بها عملية التلاقي ذكـــرا أن الاتصـــال يبدأ دائما بـــ " وبعد ذلك .. " ليذكرنا بأن شيئا ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظـــة العملية ، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لا يفكر في الماضي قبل أن يبدأ في المشـاركة في المعلومات (م١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التـــي قدمـــها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاســـم المعلومـــات (م٢) مـــع (أ) .وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته الجديدة ، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومـــات إضافية (م٣) عن الموضوع نفسه ، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمر على هـذه الحالة (م٤ .. م ن) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سويا بأنهما قد وصلا إلى فـــهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث .



شكل (١٤)

وقد أتضح في عدد من الآراء السابقة أن نمـوذج التلاقـي قـد بيـن أن الاتصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين ، يـهدفان إلـى فـهم مشـترك للموضوع . ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التي تحدث بيـن الأفـراد فإن نظرية " روجرز Rogers " و " كينكيد Kincaid " أكدت تبادل المعلومـات والتشابك بينهما . وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنـه عمليـة متتابعيـة وليست حدثا واحدا ، ووجهة النظر هذه هي التي تؤكدها كل النماذج في السـنوات الأخيرة .

٢ - <u>نظريات الاتصال :-</u>

قبل التعرض لنظريات الاتصال ، من الضروري إلقـاء الـضوء علـى الفعل الاتصالي والعلاقة الاتصالية باعتبار أن النظريات الاتصالية تتصل وتـهتم بتفسير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية .

وفي ذلك يشير ماكويل McQuail أنه من الصعوبة اختيار أي نمـوذج فردي مناسب أو اقتصادي ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعيـة ، وهـذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق ، أو على مدي العناصر التي يجـب أن تؤخذ في الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولا وقبل أي شـئ مـن التنـوع الكبير للأحداث الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار وثانيا مـن الحقيقـة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون مؤلفة من مفاهيم وأفكار متأنيـة أو مختلفة .

ولا شك أن الآراء العلمية الاجتماعية للظواهـر تعتـبر آراء انتقائيـة ، ولذلك فإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التي ينظر مـن خلالـها العـالم إلـى الظواهر تؤدى إلى اختلاف الكتابات واختلاف الآراء التي يتبناها .

ومع ذلك فلعله من المفيد أن نحاول إقامة وتطوير جسرا من المفاهيم بين نوعين من المتغيرات التي سبق ذكرها ، أحدهما أمبريقى (تطبيقي) والآخر نظري .

ولعل أحد الأبعاد أو المتصل الذي يمكن استخدامه في رسم خريطة للأحداث المختلفة لتلك الأحداث هو المتصل الذي يمكن وصفه على أنه يتراوح بين السلبية – الإيجابية Activity – Passivity وهناك ما هو ظاهر ،وبين ما هو كامن وبين ما هو معتمد أو مقصود وذو هدف وبين ما هو عرضي أو طارئ وتبرز أهمية هذا النوع من التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع ، من الحقيقة التي تشير إلى الاختلافات الأمبريقية بين أحداث الاتصال والاختلافات النظرية حول الطرق التي ينظر منها إلى مثل هذه الأحداث .

ولعل من المفيد بصفة خاصة وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال الاتصالية والعلاقة الاتصالية بحيث تكون متصلة أو مرتبطة بعضها بالبعض ، فإذا استخدمنا هذا البعد من منظور كل من المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية ، وقمنا بتصنيف المجموعتين الناتجتين عن ذلك سوف نصل بشكل بسيط إلى أربعة أنواع أساسية من المواقف الاتصالية وهي كالآتي :–

	مرسل	مستقبل
١ –	إيجابي	سلبي
٢ –	إيجابي	إيجابي
٣ –	سلبي	إيجابي
٤ –	سلبي	سلبي

وهذا التوزيع يوضح العلاقة بين المشاركين في العملية الاتصالية في المواقف الاتصالية المختلفة .

ففي الموقف الأول (إيجابي - سلبي) هذا الموقف يكون مألوفا ، مثل النموذج الخاص بالنقل المقصود بالمعلومات كما يحددها المرسل ، ولكن بدون التزام إيجابي من جانب المستقبل في هذا الموقف .

ومن أمثلة ذلك اتصال رجال الإعلان بجمهوره المستهدف أو رجل الدعاية بجمهوره ، ويحدث ذلك أيضا في المواقف التعليمية المحددة بشكل دقيق ، حيث يكون التلميذ غير مهتم أو يفتقر إلى الحافز على التعليم .

مثل هذه المواقف (من حيث المبدأ) تعتبر عملية اتصال ذات الاتجاه الواحد ، وليس فيها نوع من التوازن حيث يكون الثقل الكبير في جانب المرسل الذي يقوم باستخدام القوة الاجتماعية المؤثرة ، والموارد الاجتماعية في تحديد طبيعة هذه العلاقة ، والعمل تبعا لهذا التحديد .

وخلاصة ذلك أن الموقف يكون فيه المرسل إيجابيا ، أما المستقبل يكون سلبيا .

أما الموقف الثاني (إيجابي - إيجابي) ويبدو هذا الموقف بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل ، ويقصد بذلك أن كل من المشاركين في العملية الاتصالية يتبادلون موقعيهما بين المرسل والمستقبل . حيث يصبح المرسل مستقبل ، والمستقبل مرسل وتعتبر المحادثة والمقابلة ، وعمليات المقايضة وما فيها من مساومة ، والمناظرة من الأمثلة المشهورة على المستوي الاتصالي بين الأشخاص .

ويمكن إضافة المواقف التعليمية ضمن هذه الأمثلة خاصة عندما يكون المستقبل لديه الدافع ويتوافر لديه الاستعداد للاستجابة وفي هذه المواقف يتحدد مقياس النجاح ، ومقياس الفاعلية وتحقيق الهدف ، على أساس الرضا المتبادل بين المشاركين وفي مثل هذه العلاقات فإن المشتركين فيها يصبحون متساويين وفي وضع متماثل .

يحدث الموقف الثالث (سلبي – إيجابي) ، حينما يكون هناك بحث هادف، ونشط من أجل الحصول على المعلومات ونموذج ذلك هو البحوث التي تجري على البيئة ، ونحن ننشغل في مثل هذه الأنشطة بشكل مستمر تقريبا ، وأحيانا نقوم بهذه الأنشطة بسبب الحاجة إلى حل مشكلات معينة ، أي من أجل التوصل إلى المعلومات أو البيانات التي تستخدم في حل تلك المشكلات ، وأحيانا نشترك في هذه الأنشطة بأقل قدر من التوجيه .

ولاشك أن اكتشافنا أو توصلنا إلى حلول معينة ، وإلى معاني معينه ، يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة . ولذلك فإن مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد أن يقوم بالاختيار من بين الرسائل والمعاني المتاحة ، ويتبنى رأيا شخصيا .

ومن الواضح أن هذا الموقف يكون فيه دور المرسل محدود وقد يتمثل في مجرد توجيه أسئلة ليتلقي الإجابة من المستقبل أو يبدو دور القائم بالاتصال على الملاحظة وتلقي الرسائل من الطرف الأخر ، وفي هذه الحالة يكون دور الطرف الثاني أكثر إيجابية من دور القائم بالاتصال .

أما النوع الرابع من المواقف (سلبي – سلبي) وهذه الفئة الأخيرة عبارة عن فئة خاصة بالمناسبات ، حيث تحدث الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة ، على أساس غير موجه ودون هدف محدد سواء من وجهة نظر المرسل أو المستقبل ، ولذلك فإن العلاقات الاتصالية التي تنشأ عن مثل هذه الأساس سوف تكون وقتية ، وغير منظمة وتفتقر إلى المعني المحدد الواضح ومن غير المحتمل أن يؤدى هذا الاتصال إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين .

ومع ذلك فإن مثل هذه الحالات قد تكون لها أهمية في تأثيرها الكلي ، حيث أنها تحدث كثيرا وبشكل متكرر ، كما أن نتيجتها ومحصلتها سوف تقوي أو تعزز إطار المعني أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها .

وتشير المواقف السابقة إلى شئ ما على شكل سلسلة متصلة من الأحداث الاتصالية الفعلية التي تقع على البعد الإيجابي السلبي كما أنها تساعد على وضع الأسئلة التي ينبغي أن تحظى بالاهتمام .

ومن هذه الأسئلة لماذا يدخل الناس في الاتصال سواء باعتبارهم مرسلين أو مستقبلين .

والسؤال الثاني : ما هو المعنى الذي ينسب أو يعزو إليه المشاركون في الموقف الاتصالى ؟

السؤال الثالث : ما هي الطريقة التي من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرسل والمستقبل نفسه للآخر . ويحددان طبيعة علاقتهما ؟

وعلى الرغم من أن ظروف كل حالة على حده سوف تحدد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة ، فإن هناك بعض المنظورات البديلة المعينة ، وبعض النظريات التي تستخدم في صياغة إطار للإجابات ، هذا الأطر البديلة ، هي التي تهدف إلى شرحها وتوضيحها . وفي سبيل عمل ذلك يمكن ترتيبها على صورة بعد من الأبعاد والتي يمكن تصنيفها إلى (سلبي – إيجابي) .

هذا التشابه بين المبدأ الذي يميز النظرية التي تتصل وتتعلق بالاتصال ، وبين المبدأ أو القاعدة التي تساعد على ترتيب الأحداث الاتصالية الفعلية يمثل الجسر التصوري أو المفهومى الذي سبق الإشارة إليه في صورة نماذج للاتصال.

أما عن مدى تطابق النماذج المتاحة فهو مدى عريض وأن عملية الاختيار سوف تكون متصلة بالوضع الفلسفي أو العلمي الشامل . كما أن الاختلافات والفروق التي يتضمنها هذا المتصل على سبيل المثال ترتبط بما هو قائم فعلا في علم الاجتماع حيث توجد هناك آراء مختلفة حول المجتمع والفعل الاجتماعي ، بعض الآراء تركز على الاجتماع ، بينما تركز آراء أخرى على الصراع ، كما توجد أيضا اختلافات في الآراء التي تتعلق باستمرار المجتمع أو

تغييره ، حيث أن هناك أراء تهتم بالنظام واتصال المجتمع واستمراره وهناك أراء أخرى تهتم بالتغير في المجتمع .

وفي علم النفس كذلك يوجد توتر وعدم استقرار فكري أساسي بين أولئك الذين يؤيدون ويساندون ويتبنون أكثر الأشكال تزمتا في السلوكية التجريبية (وتقول هذه النظرية) بأن دراسة الإنسان الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقية) وبين أولئك الذين يسلمون ويعترفون بالعناصر العرفية والعقلية وتأخذ المناقشة في علم النفس شكلا مختلفا ويستخدم لغة مختلفة عنه في علم الاجتماع ، وتستند هذه المناقشة على فئة من الافتراضات ، ومع ذلك فإن لها نفس العناصر.

ولا شك أننا إذا نظرنا إلى مظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية المركزية مثل الاتصال فإننا سوف ندخل في مناطق الجدل والخلاف مثل ذلك الجدل والانقسام الذي حدث في علم النفس وعلم الاجتماع حول بعض الموضوعات أو المسائل الأخرى . والمناقشة التالية سوف تدور حول بعض المنظورات البديلة والنماذج النظرية في علم النفس ، وعلم الاجتماع ، والتي تتراوح بين الصياغة أو الشكل الأكثر سلبية إلى الصياغة والشكل الأكثر إيجابية .

وانطلاقا من هذا المعني سوف نعرض لبعض المداخل النظرية النفسية أولا ، ثم نعرض بعد ذلك للمداخل النظرية في علم الاجتماع وذلك لأن علم النفس يتجه إلى التركيز أكثر على المظاهر السلوكية أو العضوية ، والآلية للنشاط الإنساني بينما علم الاجتماع يعطي اهتمامه الأكيد للمسائل الخاصة بالمعني والتفسير .

ومع ذلك ، فمن خطأ الرأي أن نفترض أن المداخل السيكولوجية من المحتمل أن تكون أكثر سلبية في مضامينها أو في أسبابها ولكن الأمر المقبول هو القول بوجود مسافة بين المواقع داخل أي نظام ، كما أن هناك منطقة متداخلة بين هذه المواقع ، كما أن الافتراض بأن المداخل الاجتماعية أكثر إيجابية ، هذا

الافتراض لا يقوي أمام وجود احتمال أن يؤمن علم الاجتماع بالحتمية ، وهو مذهب يقول بأن أفعال المرء والتغيرات الاجتماعية ... الخ . هي ثمرة عوامل السلطة للمرء عليها حيث أن هذا الاتجاه يجعل الإجابات في علم الاجتماع أكثر سلبية مما هو في علم النفس .

وسوف نعرض لهذه النظريات التي تتصل بالاتصال :-

٢-١ نظرية التعلم Learning Theory :-

على الرغم من أن نظرية التعلم من نظريات علم النفس إلا أن لها اتصال وثيق لنظريات الاتصال ، حيث أن علم النفس التعليمي يقدم لنا عددا من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الإنساني ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال .

ورغم أن هناك مداخل مختلفة والتي تتباين في تركيزها وتأكيداتها على عناصر مختلفة تتراوح بين العناصر السلوكية وبين العناصر العرضية ، فإن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعي باعتبارها مبدأ أساسي للاتصال الفعال .

وباختصار فإن العلاقة بين المثير والاستجابة Stimulus Response يمكن النظر إليها باعتبارها توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال – والمتتبع هنا يمكن أن يكون شئ مادي أو طبيعي وقد يكون حادث معين في البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس بالكائن الإنساني ، وإن الاستجابة سوف تكون في صورة فعل صريح وعلني ويمكن قياسه . عملية التعلم التي تقوم على أساس (المثير – الاستجابة) أو ما يسمونه بالمذهب الإرتباطى أو الترابطي Connectionism والذي أصبح مشهورا بين كثير من الناس على أنها ارتباط شرطي تقليدي (عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل – وذلك عن

طريق عملية التداعي) من النوع الذي عرضه بافلوب Pavlove عندما نجح في تعليم الكلب أن يسيل لعابة Salivate عند الاستجابة لصوت معين أرتبط بالطعام الذي كان يقدم للكلب فبعد أن كان الكلب يسيل لعابة من أجل الطعام أصبح هذا اللعاب يسيل مع الصوت الذي كان يصاحبه تقديم الطعام له .

ويوجد هناك عدة أشكال لنظرية المثيرات - والاستجابات منها الارتباط الشرطي الوسائلى أو الزرائعى ، حيث يتعلم الحيوان عن طريق الارتباط الشرطي عمل شئ ما لكي يحصل على مكافأة ، ومن هذه الأشكال أيضا التعلم التمييزي أو التفاضلي Discremination حيث يمكن أن تبرز عملية الاشتراط القدرة على الاستجابة بدرجات متفاوتة لشروط أو حَالات مثيرة خاصة .

كما أصبح من الواضح أن أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي تتعلق بالارتباطات الشرطي الكلاسيكي ، والتي تتعلق بالمعالجة الخاصة باستخدام الثواب والعقا ، يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة .

وقد أكد مختلف المنظورين (أصحاب نظريات) على العناصر المختلفة في عملية التعلم ، ومن الأمثلة على ذلك فقد ركز هل Hull على الحوافز ، عنصر المعرفة وأكد سكنر Skinner على عنصر التدعيم أو التعزيز (الإجراءات التجريبية التي تستهدف ربط المثير الشرطي بالمثير غير الشرطي ، كما أنها العملية التي يتم عن طريقها مضاعفة قوة العادة أو الاستجابة التي سبق تعلمها، وطبقا لهذا المعني ، يعتبر العقاب والمكافأة وسيلتين من وسائل التدعيم .

ويبدو أن هؤلاء المنظرين يشتكون في إطار عام للمفاهيم التي تعتبر أيضا إطارا لفهم كيفية عمل الاتصال .

وتتضمن وجهة النظر العامة ، أو الإطار العام الافتراض القائل بأن الكائن العضوي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته بحيث أن التغيير في حالة

أحدهما (الكائن الحي أو البيئة التي ربما تشمل على كائنات حية أخـــرى) ســوف يترتب عليه نتائج متبادلة وتؤدي إلى استجابات متبادلة .

وهكذا فأن أي فعل يمكن النظر إليه وإدراكه على أنـــه اســتجابة حيــث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل ، ويحدث هذا السلوك الذي يمثل اســـتجابة ، أو بطريقة أخري فإن هذا السلوك ينتج من أي مثير وهذا المثير يكون له هـدف أو غرض يمكن إدراكه مثل خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن أو الاتزان وهــي الحالة الطبيعية للكائن الحي ، وللنسق الأكبر الذي يشكل هذا الكائن جزء منه .

ويعتبر الاتصال الإنساني من هذا المنظور ، العملية التي تربط الأفـــراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها .

ومن خلال وصف نيوكومب Newcomb للأفعال الاتصاليـــة والــذي يتلخص في أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحــدد علــى أنــها نتــائج وتغــيرات للعلاقات بين الكائن الحي وبين البيئة سواء كــانت هــذه العلاقــات فعليــة ، أو متوقعة، أو الاثنين معا ، وتعتبر الأفعال الاتصالية أفعال مميزة ، حيـــث أ، هــذه الأحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في نسق العلاقات بين اثنيـــن أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الأهداف والموضوعات الاتصالية ، أو قد تــؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى مثل هذه التغيرات فـــي نســق العلاقــات أو أهــداف وموضوعات اتصالهم .

ومن هنا فإن الاتصال (سواء كان إرسالا أو استقبالا) الــذي ينشــأ فــي موقف توتر فإن تفسير هذا الاتصال يتحدد على أســـاس وظيفتــه ســواء كــانت الوظيفة الفعلية أو المتوقعة هي خفض هذا التوتر .

وهكذا يتضح لنا أن الاتصال له أسبابه ، كما أن له أثــاره أو تأثيراتــه ، ووفقا للنموذج السلوكي المتطرف الذي قدمه سكنر Skinner والذي عبر عنــه في صورة نظرية (مثير – استجابة) (S .R.) فإن الأفعال الاتصالية التلقائيـــة أو

العشوائية تعتبر أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالى على الرغم من أن المثير ببساطة لا يكون ملحوظا أو لا يمكن ملاحظته والاتصال من هذا المنظور . أما أن يكون استجابة لمثير سابق (تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التي تشكل فقط البداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والاستجابة . (S.R.)

وعملية الاتصال على هذا النحو أساسا عملية رد فعل Reactionحتى أن الأفعال الاتصالية التي تبدو بشكل واضح أنها تعبيرية يمكن النظر أليها أيضا على أنها ردود أفعال .

ولعل من الواجب أن نؤكد أن هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة لمعني الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام ماسلو Maslow (أحد علماء النفس الاجتماعيين) بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive . فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للآخر ، بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية Epiphenomenon(وهي ظاهرة ثانوية تصاحب ظاهرة أخرى وتنشأ عنها) وحين نكون بصدد الاتصال باعتباره موضوعا للتوافق A matter of Coping فإن نموذج (المثير – الاستجابة) يعتبر من النماذج التي تعد مناسبة في هذا النوع من الاتصال .

وحينما يكون السلوك تعبيري فإن نموذج (المثير – الاستجابة) يصبح صالحا بصورة جزئية للتطبيق على هذا السلوك .

وهذا مدخل كلي للاتصال الذي عرضناه يتضمن بعض الإجابات على الأسئلة العامة التي سبق أثارتها ، والهدف من عرض هذه الإجابة يمكن أن يبرر هذه الصورة غير الكاملة لمثل هذا الجانب الكبير من علم النفس .

وتبدو الإجابات على الأسئلة السابقة على الصورة التالية :-

أولا : بناء على هذا الرأي فأننا نفترض بأن النـــاس يدخلـون فـي العلاقـات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التي يشتركون فيها .

وهكذا فإن بعض المثيرات التي يتعرض لها الناس تمارس ضغطا عليـهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم .

ثانيا : الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي يتم فيـه إشـباع احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة – وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصـالي من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جـزءا منه من ناحية أخرى .

ثالثا : العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وآلية وهــذا يعنـي أن هـذه العلاقة ذات فائدة من ناحية ، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى ، فالمرسل يرتبـط بالمستقبل أما بعلاقة رسائلية أو زرائعية Instrumentally من أجـل التوصـل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة ويمكن التنبأ بها أو توقعها أو قد تكـون هذه العلاقة علاقة غير ذات فائدة أو أهمية .

وبطريقة مماثلة أو متشابهة فإن المستقبل يولي العلاقة اهتمامه بأنـها ذات فائدة له ، أو لأنه في موقف أو في وضع يتطلب منه ذلك .

ومن الواضح أن هذا المنظور السلوكي الكامل يعتبر نمـوذج تفسـيري قوي حيث يمكن أن ينبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل فقط بمثل هذه المسـائل أو الموضوعات المحددة ولكن أيضا افتراضات تتعلق بالعمليـة التـي بواسـطتها يصبح للظواهر معني وتتطور اللغة وكذلك نظم الإشارات والرمـوز الأخـرى ، وكذلك الافتراضات التي تتعلق بالاهتمام والإدراك والتأثيرات .

ومع ذلك فإن اهتمامنا عند هذه النقطة ينصب على فهم الفعل الإتصالي والعلاقات الاتصالية ، كما يشكلها ويصيغها المشارك أو الملاحظ .

٢-٢ نظرية المعلومات :-

وتستند هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساسا عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الإنسان ، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول يبدو في تحري وقياس كمية المعلومات في أس رسالة .

ووفقا لما جاء به مؤسس السبرانتينا نوربرت Norbert Winer حيث يقول بأننا نصارع دائما ميل الطبيعة نحو إفساد كل ما هو منظم ، وتدمير كل ماله معني شاذ كانت الطبيعة تعزز وتشجع كل ما هو مجهول أو مشكوك فيه فإن المعلومات تلعب دورا هاما أو تساعد على ضعفه ، والتقليل من هذه الظاهرة أي التقليل من عملية التشجيع هذه ، حتى تنخفض في النهاية درجة الغموض أو درجة عدم الثقة .

وطبقا لرأي فرك Frick فإن النظرية الثاقبة التي أدت إلى تطور نظرية المعلومات تمثلت في إدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التي قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هي أساسا عملية انتقائية أو عملية اختيار .

وهكذا فأن النظرية الرياضية للمعلومات تقدم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالى ، سواء كانّ ذلك في الأجهزة أو بين الناس ، أو الأنساق الأخرى ، أما عن الأساس الذي يستند عليه القياس الكمي الموضوعي ، فإنه يتمثل في النظام الترميز الثقافي Binary Coding System مثل القرارين (نعم/ لا) .

كما تستند هذه النظرية علي أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن درجة الغموض فيها . وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات) . هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يمكن استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال .

وبنفس الطريقة يمكن قياس محتوي الرسالة وقياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية ، وفعاليته الترميز ، وعملية الاستقبال وعملية فك الرموز ، ويقول فرك إن نظرية الاتصال على هذا النحو تعتبر نظرية رياضية صورية تقوم على أساس الاحتمالات ومن غير أن تعطي أهمية أو قيمة التنبؤ التجريبي (الأمبريقى)، وأيضا بدون الحاجة إلى الصدق التجريبي .

نظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجا أو نظرية للسلوك الاتصالي ، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو المشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال .

وفقا لما ذكره فرك فإن المدخل النظري للمعلومات ، يوصف بأنه اتجاه أو رأي وفيما يتعلق بنظم الاتصال الإلكترونية ، والتي طبقت عليها هذه النظرية في بادئة الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات الآتية :-

(أ) إن هذه العملية تعتبر عملية إحصائية .

(ب) أن المظهر الهام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال .

ومن هنا يمكن أن نري أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية – فإن لها أيضا نزعة أو هدف يتعلق بالمسائل أو الأسئلة التي سألناها قبل ذلك ، وينطوي أحد هذه الاتجاهات أو الأهداف القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة ، حيث تهتم بالتقليل أو خفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا ، كما أنه يتجه إلى أن ينسب هذا التفسير إلى المشاركين في العملية الاتصالية ، وتنشأ الصعوبة هنا عن أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال الخاص بين الأشخاص ، قد يكون هذا الاتصال اتصالا غير هادف أو بلا هدف ، أو قد يؤدي هذا الاتصال إلى خلق أو إيجاد معاني جديدة أو خلق غموض جديد .

وعلى الرغم من إمكانية التعبير عن أي رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل ، هذه العملية ممكن أن تكون عرضة للتدمير أو للاعتداء على فهم المشاركين (الفهم أو الصورة التي كونها المشاركون) لما يحدث وعلى توجيهات كل منهم نحو الآخر .

وتقوم نظرية المعلومات أيضا على أساس أن العلاقة بين المرسل والمستقبل هي أساسا علاقة زرائعية أو وسائلية ، ولذلك فأنها تقدم إجابة على أسئلتنا في هذا الصدد وهي في ذلك تتسق مع ما تنطوي عليه نظرية التعلم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها البعض .

٢-٣ النظرية التوافقية Congruence Theroy:-

إن المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو النظرية التوافقية تعتبر بسيطة بشكل كبير ، وتنبثق متغيرات هذه النظرية أصلا من سيكولوجية جشتالت Gestalt ويعد أقدم شكل من النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider .

وهذا الشكل يبدو كما في حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للآخر اتجاهات حب أو كراهية ، أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية ، في هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر وأيضا يحبان الموضوع الخارجي ومن ناحية أخرى فـ'ن معني أنماط العلاقات لا تكون متوازنة (وذلك عندما يكره الشخص الشئ أو الموضوع الذي يحبه الشخص الآخر .. الخ) .

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك (توافق) فإن المشاركين سوف يقاومون التغيير ، وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق ، فإن محاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن الإدراكي .

وقد اقترح نيوكومب Newcomb نموذجا عن معوقات التناسق أو التناغم " وقد أستند هذا النمو على نفس المبدأ الذي يفترض بأن الاتصال يعتبر إجراء أو منهج أساس من أجل مد نطاق الموافقة والانسجام والتناغم ، كما أن التوتر الناتج عن عدم التناسق وعدم التناغم هو الذي يجعل الأعمال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة .

وفي موقع آخر يري " نيوكومب " أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة التوتر . وعلى ضوء هذا الرأي فإن الاتصال يأتي في أعقاب اختلال التوازن في النسق ويتجه الاتصال نحو إعادة حالة التوازن "هذه ، ويستمر ذلك أن يتلقى معلومات جديدة تعكر صفوه ، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لإعادة حالة التوازن وهكذا .. ومبدأ التوازن أو التناسق الذي سبق الإشارة إليه ، وصفه زاجونيك Zejonic بأن السلوك والاتجاهات لا تنبغي أن تبدو متناغمة أو متسقة فقط للمواقف الموضوعي، ولكن الأفراد أيضا يحاولون أن يكونوا متناسقين أو متناغمين مع أنفسهم أي أن السلوك والاتجاهات لا ينبغي النظر إليها من جانب المراقب الخارجي لهذا السلوك بل يجب أن ينظر إليه من جانب المشاركين أنفسهم ، وبذلك لا يبدو هذا التناسق للمراقب فقط بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم .

ولذلك فإن الاتصال والكفاح من اجل تحقيق التناسق الداخلي يعتبر هو العامل الرئيسي الذي يشكل نمط وأسلوب استقبال وتفسير محتوى الاتصال". وتعتبر نظرية فستنجر Festinger في انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي من أكثر الصياغات تطورا لنظرية التوازن (التوافق) وقد لخص زاجونيك Zajonic العناصر الأساسية لنظرية فستنجر على النحو التالي :-

أ -يصبح عنصران من عناصر المعرفة في علاقة تنافر أو عدم انسجام (إذا أخذنا في الاعتبار هذين العنصرين فقط) إذا كان خطأ أحد العنصرين يسوف يؤدي بالضرورة إلى صحة العنصر الأخر .

ب - عدم الانسجام (والذي يكون غير مريح سيكولوجيا) سوف يحفز الإنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة التنافر وعدم التناغم حتى يصل في النهاية إلى الانسجام والأنساق .

ج - بالإضافة إلى محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم فانه سوف يتجنب بشكل إيجابي وفعال المواقف والمعلومات التي من المحتمل أن تؤدي إلى زيادة هذا التنافر وعدم التناغم .

وهذه النظرية تنطوي على عدد من المعاني أو المضامين التي تتعلق بعملية الاتصال . ونظرا لأن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسي الذي من خلاله تتم المحافظة على التوازن في هذا السياق أو في البيئة ، وكذلك بالبحث عنه ، وإعادته إذا اختل فأن النظرية تفرض أو تضع عددا من الشروط التي تتصل بالدافع الخاص بإرسال وباستقبال الرسائل ، والنمط الذي يشكل السلوك والاتصال، وهذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يبحثون عن المعلومات التي تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظريتهم للعالم ، أو التي تقوى وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم .

وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التي من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام . فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التي يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية . وفقا أو طبقا للبنية القائمة لآرائهم ، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة .

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونـــون أكــثر عرضـــة لاســتقبال الاتصال من المصادر التي يربطهم بها علاقة ودية ، ويظـــهر الاســتخدام الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالي بشكل واضح في دراسة آثار الاتصـــال على الاتجاهات كما أنها تعرض في السياق الحالي رؤية عامة حـــول العلاقـات الاتصالية .

والاتصال وفقا لهذا المنظور يعتبر العملية التي تساعد علـــى المحافظـة وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذي يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجيــة أو للضغوط الموجودة مسبقا ، وهذه النظرية نتيجة إلى النظر إلى العلاقة الاتصاليــة على أنها ذات دور ثانوي ، كما أن هذه العلاقة ليســت مســتقلة ، بـل تشــكلها ظروف أخرى ومع ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومحتوي المجـــالات العريقـــة ، والتوجيهات التي تربط بين الناس تعتبر إلى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالي .

ومع ذلك يوجد هناك بعض المرونة حول هذا المدخل ، كما يوجد أيضـــا اهتماما بطبيعة عمل المستقبل في الاتصـــال الإنســاني ، ولا شــك أن مناقشـة المداخل السيكولوجية السابقة لدراسة الاتصال توضح الصلة الوثيقـــة والارتبـاط بالبعد (الإيجابي – السلبي) الذي سبق ذكره في البداية .

أما عن النظريات أو المنظورات السوسيولوجية عـــن الاتصـــال فيمكـن أيضا أن نقدم وفقا لهذا البعد الذي سبق الإشـــارة إليـــه فـــي نهايـــة النظريـــات السيكولوجية .

٢–٤ <u>نظرية النسق الاجتماعي</u> Social System Theory :-

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية التي تكـــون أكــثر قربـــا للتفسيرات السيكولوجية منها إلى الآلية التي قدمت من قبـــل . ويعتـــبر تـــالكوت بارسونز Talcot Parsons من أنصار نظرية النســـق الاجتمـــاعي الأساســية وعلى الرغم أنه لم يكن يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعمالــــه . إلا أنـــه

يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هـذه وخصوصـا " النسـق الاجتمـاعي " منظورا متناسقا لعملية الاتصال . حيث أن بارسونز كـان ينظـر إلـى الفعـل الاجتماعي عموما على أنه يتميز بوجود دافع له لإنجاز بعـض الأهـداف .وقـد يتمثل هذا الهدف في الوصول إلى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان ، وفي ذلـك يشير د. محمد عوض عبد السلام أن هذه النظرية تنظر إلـى الفـرد علـى أنـه موجها نحو هدف معين في أي عمل يؤديه أو في سلوك يصدر عنـه ، وأن مـا لدي الفرد من اهتمامات ودوافع توجه سلوكه وأفعاله ، وأن من وراء كل فعـل أو سلوك إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لإنجـاز هـدف معيـن للفـرد نفسـه ، وبالإضافة إلى ذلك فأن الفعل الاجتماعي يحدث في الموقف الـذي يكـون فيـه الفاعل Actor موجها نفسه إليه وحيث يكون الفاعل موجها بواسطة الأعـراف والقيم وقيود أخرى من نفس البيئة الاجتماعية ، وهذا يعني أن يكون النظر إلـى الفرد على أنه ليس حرا في أفعاله وسلوكه بواسطة ثقافته التـي يتعلمـها خـلال تفاعله مع الأعضاء الآخرين في مجتمعه أو جماعته ، ويتضـح هنـا أن عمليـة تحويل الأهداف ، واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقـها لا تتـأثر فقـط بـالعوامل وشروط الموقفية العملية، بل أيضا بالثقافة التي يمتلكها الفرد مـن تفاعلـه مـع الآخرين ، ويشير بارسونز بصفة خاصة إلى الأحداثيـان الإيجـابي – والسـلبي وهي التي تميز وتفرق بين اهتمام الفاعل بتطوير الموقف عبر الزمن ، فالفـاعل قد يتخذ لنفسه موقفا متطرفا تتمثل في انتظار التطورات ، ولا يحاول أن يبـذل أي مجهودات من أن يعمل شئ تجاه هذه التطورات وقد يتخذ موقـف أخـر وهـو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقا مع رغباته ومصالحه .

أما بالنسبة للحالة المستقبلية التي ينظر إليها الفرد نظرة سـلبية أصطلـح على تسميتها بالتوقع Anticipation وذلك وفقا لوجه نظر بارسـونز ، بينمـا

الحالة المستقبلية التي يبحث عنها الفرد بنشاط وإيجابية أصطلح علـى تسميتها بالهدف Goal .

وقد سبق أن ذكرنا في مكان متقدم أن الصفة الأساسية للفعل هي أنـه لا يتكون فقط من استجابات لهذا الغرض بالذات أو إلى مثيرات خاصـة بمواقف معنية ، ولكم الفاعل يهتم بتطوير نسقا من التوقعـات التـي لـها صلـة وثيقـة بالموضوعات أو الأشياء المختلفة في الموقف .

هذه النقاط جميعا يمكن تطبيقها على الأفعال الاتصالية على الرغم مـن أن بارسونز لم تكن كتاباته تتركز خصيصا في هذا السياق على الاتصال ، وحينمـا كان بارسونز يكتب عن الاتصال فإن اهتمامه الأساسي كان يوجهـه إلـى نشـأة وبزوغ الثقافة الرمزية ، وذلك على أساس التفاعل بين الفاعلين من الناس وهكذا.

حينما يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معاني عامـة أو شائعة ، ويصبح لها دور هام كوسائل اتصال بين الفـاعلين وحينمـا ينشـأ أو يظهر نسقا للرموز التي كانت تتوسط الاتصال ، ففي هذه الحالة يمكننا التحـدث عن بدايات الثقافة التي تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين .

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعيـة ، وأن الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصـال ، ومن الواضح أن التوسع الكبير في انساق الفعل الإنساني مـن المتعـذر تحقيقـه بدون وجود انساق رمزية ثابتة (أي لا تنطبق معانيها علـى المواقـف الخاصـة فقط).

ولعل من المناسب الإشارة إلى الصلة أو العلاقة التي أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال ، والضبط الاجتماعي حيث أوضح أن النسق الرمزي للمعـاني ، يعتبر عنصر من عناصر النظام الذي يفرض كما هو على الموقـف الواقعـي . وحتى في حالة الاتصال البسيط أو البدائي فإنه لن يكون سهلا بدون توفر درجـة

التوافق مع قواعد النسق الرمزي ، وبينما أصبح واضحا بأن هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي ، وللاتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية ،نظرية تقول بأن دراسة سلوك الإنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقي) ، ومع ذلك فإن هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماما عن سابقتها ، ولكن الاختلاف يبدو في بؤرة اهتمام كل منها ومستوي التحليل .

وهكذا ، وبينما يؤكد بارسونز على ضرورة التمييز والتفرقة بين الفعل الاجتماعي والسلوك (الذي يعتبر رد فعل) مثلما يحدث عند التوجه لتحقيق الأهداف المختارة في المستقبل ، حيث يتجه التركيز على القيود التي تفرض على هذا السلوك مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافيا وأساليب التوجه نحو هذه الأهداف ، والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التي تكون مقبولة ثقافيا .. الخ .

وهكذا فإن السلوك الاقتصادي للفرد يمكن أن يكون تكيفي أو توافقي من حين لآخر ، ويرتبط وظيفيا بالبيئة الاجتماعية وبالفاعلين الآخرين . والنظرية الاجتماعية كما قدمها بارسونز تهدف إلى تحقيق أو إنجاز التوفيق بين العناصر الاجتماعية في أعمال دوركايم Durkheim والتي تؤكد على القيود التي تفرضها أو التي تمارسها الحقائق الاجتماعية وبين رأي فيبر Weber من الأفعال الإنسانية باعتبار أن هذه الأفعال تتمثل في الاختيارات ذات المعني التي يقوم بها الفرد في عالم يتسم بالاختلافات اللانهائية ومن أهم الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الإنساني عن العمليات العضوية والآلية ، أنه يوجد بوضوح في أنساق الفعل الإنساني عنصر التفسير الذاتي – وتتطور وتتبادل المعاني ورغم هذه التفرقة فإن النتيجة النهائية لنظرية النسق الاجتماعي ككل يبدو في أنها توجه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وعلى توازنه .

٢-٥ النظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism :-

هناك نظرية أخرى تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق وقد ظهرت هـذه النظرية في أعمال جورج هربرت ميد Mead وقد عرفت هذه النظرية بالتفاعلية الرمزية .

وكما هو واضح من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساسا وفي المقـام الأول بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصـال ، وعلى الرغم من أن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخيـة ، وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الاجتماعيين ، أكـثر منـه عـالم اجتماع أو عالم نفس أيضا فإن نظريته أصبح لها تأثيرا كبيرا باعتباره خليفـة أو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنـهج علم الاجتماع التجريبي .

وقد أرتبط قبول هذه النظرية بالاهتمام بعلم الظـاهرات (فينومينولوجـي) الذي سنناقشه بعد ذلك . وقد كان لتلميذ ميد ويدعي هربرت بلومـر Herbert Blumer تأثيرا كبيرا في تقديم أعمال ميد Mead في علم الاجتماع .

ويصف بلومر Blumer بعض المقومات لهذا المدخل على النحو التالي:-

من منظور التفاعل الرمزي فإن الفعل الاجتماعي يكـون مسـتقرا فـي الأفراد الفاعلين الذين يلائمون أو يكيفون مسارات أفعالهم الشـخصية نحـو كـل منهم الآخر من خلال عملية التفسير . وعلى النقيض مـن ذلـك فـإن المفـاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعي عادة في حركة ونشاط المجتمع ، أو في بعـض وحدات هذا المجتمع .

ويعارض بلومر بعد ذلك هذا المدخل الذي يستند علـى أسـاس النسـق الاجتماعي ، والذي يري أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التـوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن .

وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة ، والتي تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم . ويؤكد بلومر أيضا على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فإن تنظيم المجتمع الإنساني يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي ، كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل .

ويؤكد بلومر كذلك على أن عناصر معينة مثل الثقافة والنسق الاجتماعي أو التدرج الاجتماعي Social Stratisfictation تضع شروطا للفعل بدون أن تحدده أو تقيده . فالناس لا يقومون بأداة الفعل من أجل الثقافة ، أو البناء الاجتماعي ، أو ما شابه ذلك ولكنهم يقومون بأداة الفعل وفقا للموقف ، وهكذا من وجهة نظر بلومر هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي ، النقطة الأولي : أن الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية ومع ذلك فغن هذا الفعل يكون موجها نحو الموقف وليس موجها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها . والنقطة الثانية : أن هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وبتنويع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي . ومن خلال هذا الإطار العام يقدم ميد أيضا رأيا في السلوك الاتصالي ، والذي يضفي شكلا جوهريا على وجهة نظر بلومر حيث أبرز نقطتين أساسيتين :

النقطة الأولي : هي أولية الاتصال ، والنقطة الثانية :انعكاسية الفعل الاتصالى (قدرة الإنسان الفرد علي التحدث مع نفسه من وجهة نظر الأخرين) في هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلي) وفي نتيجتها أو حصيلتها فإن الشخص يعطي هذه المحادثة شكلا ويصيغها وفقا للمجتمع ، بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها ، وهكذا فإن الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعني أن نتيجته هي نفسها الذي يعد فريدا في نوعه ولا يمكن التنبؤ به .

وفيما يتعلق بأولية الاتصال يمكننا أن نقتبس من جـــورج ميــد قولـــه أن فونت Vont يفترض مقدما أن الذوات (جمع ذات) تعتبر ســـابقة علـــى عمليـة الاتصـال ، بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية ، وعلى العكس مـن ذلك فإن الذوات قد تتسبب في حدوث العملية الاجتماعية ، وأيضا تتســـبب فـــي الاتصال .

٢-٦ <u>منظرو علم الظاهرات</u> The perspective of Phenomonology:-

نستطيع أن نجد في علم الناهرات ، وبوجه خاص فـــي أعمـــال الفريـد شوتز Alfred Schutz مدخلا للاتصال . هذا المدخـــل يتســـق أو يتنـــاغم مع التفاعلية الرمزية ويقترب بنا من الرأي بأن الفعل الاتصالي يعتبر نشـــاط تلقـــائي ذاتي .

ويقول (فاجنر Wagner) أن علم الاجتماع الخـــاص بـــالظواهر عـــن شوتز يمكن وصفه على أنه محاولة لتركيب أو توليف علـــم الظـــاهرات ، عنـد هاسرل Hussorl مع علم الاجتماع عند فيبر Weber حيث يهدف هاسرل إلـى إقامة أو بناء فلسفة بدون افتراضات مسبقة ــ حيث تكون هذه الفلسفة من مشـــتقة من الخبرات الشعورية المباشرة للناس الذين يعيشون ويفعلون فـــي العـــالم الـــذي يشتركون فيه مع غيرهم ، كما يصبح هناك معني مشترك بين هؤلاء الناس جميعـا لكل ما يكتسبون منه من خبرة ، وذلك باعتبار أن هذه الأشياء التي يكسب النـــاس خبرة عنها تمثل فئة من الموضوعات أو الأشياء الخارجة عن ذواتـــهم . ويعتـــبر مفهوم علم الاجتماع عند فيبر وثيق الصلة باهتمامات شوتز وخاصة فيمـــا يتعلـــق برأي فيبر عن الفعل والسلوك الاجتماعي الهادف والذي يكون له معني محدد عنـد القائم بهذا السلوك ، ويكون موجها من وقت لأخر نحو سلوك الناس الآخرين .

وبصفة عامة فإن المنظور الأساسي لشوتز له مجموعة مـــن العنـــاصر الرئيسية منها : خبرات الفرد عن عالمه والتي يسلم بها ويحاول أن يفهم لها معنـي

وفقا أو طبقا لمخزون المعرفة المكتسبة ، والتي سبق أن أكتسبها عن طريق الخبرة أو التجربة .

ومن خلال تفسير الفرد لهذا القدر الكبير من الخبرات وإعطائها معنى ، فإنه يتصرف بعد ذلك ويسلك وفقا لها وبذلك يستطيع الفرد أن يبني عالمه الفريد. وهكذا فإن الفرد يعطي اهتمامه بصورة اختيارية ، لفئة معينة من الخبرات وذلك وفقا لصلتها به في وقت معين .

أما الكمية الكبيرة من الخبرات المحسوسة والممكنة يتم الاهتمام بها بصورة اختيارية ، وذلك وفقا للمبادئ التي تتصل بهذه الخبرات ، كما أن هذه الخبرات يمكن معالجتها بواسطة عملية الترميز ، وأن يكون لها معنى مقبول ، والنعني المقبول هو الذي يقلل بقدر الامكان من المشاكل التي تتعلق بموضوعات الخبرة التي يقابلها الفرد ، كما أن المعاني المقبولة هي التي تجعل التفاعل ممكنا مع أولئك الذين يشاركون الفرد عالمه .

أن اشتراك الإنسان مع غيره في عالم واحد . يصبح سهلا بسبب الاعتقاد السائد الذي يؤمن به الناس من أن هؤلاء الأخرين قد مروا بالتجارب والخبرات مثل تلك التي مر بها هذا الإنسان وأيضا بسبب القدرة على فهمة ، وتبني وجهة النظر الأخرى ، وفهم كل منهم لدوافع ومنظورات الآخرين ، ويعتبر الإنسان قادرا على القيام بالفعل الذي يتعلق بالآخرين سواء بطريقة ذاتية أو بطريقة موضوعية (علاقة أنت) وكذلك التفاعل معهم باعتبار كل منهم فاعلين ومفعولين (علاقة نحن) كما أن الفرد يستطيع أن يرتبط عقليا بالآخرين سواء المماثلين له ، أو الذين يشغلون أدوارا أخرى من غير أن تربطه بهم خبرة مباشرة ـ (علاقة هم) .

وهكذا فإن الفعل الذي يقوم به الإنسان في العالم الاجتماعي يتصف أساسا بأنه حر ، وموجه نحو المستقبل ، ومخطط في مجراه ، كما أن معني

وشرح أو تفسير الفعل الإنساني يعتبر أساسا موضوع أو مسألة تتعلق بالمستقبل وداخل هذا الإطار النظري يمكننا أن نجد الإجابات على عدد من الأسئلة الرئيسية حول الاتصال .

الأول : فكما نري أن طبيعة الفعل الاتصالي بأنه أساسا فعل هادف ، ووفقا لما كتبه شوتز Schutz فإن أي فعل هو عبارة عن نشاط تلقائي وموجه نحو المستقبل كما أنه من الضروري لأي فعل أن يكون له هدف أو غرض عرضي بحيث يشكل هذا الهدف دافعا للفعل ، وهذا الهدف يجب أ، يكون المخاطب (المستقبل) لديه علم به بطريقة أو بأخرى . وعند هذه النقطة فأن شوتز يميز أو يفرق بين (الفعل التعبيري) حيث يكون الاتصال عملية مقصودة أو متعمدة . (لا يشترط أن يكون معتمدا على الأشكال أو الصيغ اللفظية) ويفرق بينها وبين الإشارات التعبيرية (حيث لا يكون الاتصال مقصودا أو متعمدا) ، حتى وأن أرجع المراقب ذلك إلى هدف الاتصال . أما عن أسباب الاتصال وأسباب الاندماج في الأفعال التعبيرية فأن شوتز يوضحها على النحو التالي :-

السبب الأول ببساطة يكمن في الاختيار الحر للإنسان فالذي يعيش في العالم الاجتماعي يعتبر كائن حر ؛ وأن أفعاله بالتالي تنبثق أو تنشأ عن النشاط التلقائي أو الحر . ولكن من الواضح كذلك أن الغرض يكون مفترضا بصورة مسبقة . وأن التوجهات تكون نحو المستقبل (المشروع) كما أن الأفعال التعبيرية تحدث معظمها كجزء من اكتشاف الفرد لعالمه وفهمه لهذا العالم .

فالفرد يهتم بالموضوعات وثيقة الصلة به ، وتلك التي ترتبط بمصالح واهتمامات حياته ، وعلى هذه الأسس يتحدد اتصالاته بالآخرين . والحقيقة التي تظل ثابتة أنه من الواضح أن هذا العالم به من يشاركنا فيه . ولكي نعيش في العالم يجب أن نستمر في إقامة العلاقات مع الآخرين الذين يشاركوننا فيه .

ويشير شوتز إلى أننا نتصل أساسا ؛ لكي نحقق أهدافا مستقبلية ، ومن أجل المشاركة في الحياة الاجتماعية كما يشير فاجنر بأن شوتز قد قام بمناقشة تفصيلية لبعض الشروط المسبقة للاتصال ، وقد بدأها بقوله : إن الاتصال يستند أساسا على إشارات ذات هدف واحد حيث أن القائم بالاتصال يكون لديه على الأقل النية في أن يجعل نفيه مفهوما للمخاطب (المستقبل) .

وهناك بعض المتطلبات التي يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا ، ومن أكثر الشروط المسبقة أهمية هي على النحو التالي :-

أ. يجب أن تكون الإشارات مشتركة بين الناس وأن يكون لها معني مشترك أيضا ؛ فالاتصال يتطلب بحث كامل لكلا النوعين من الأحداث ، أحداث العالم الخارجي يقدمها القائم بالاتصال وأحداث أخرى يمكن فهمها بواسطة المفسر وبمعني آخر يمكن أن يحدث الاتصال فقط داخل واقع العالم الخارجي .

ب. الإشارات التي تستعمل في الاتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرسل (القائم بالاتصال) على أساس توقعه لتفسير المستقل لها ، كما أن الاتصال يفترض مسبقا أن الإطار التفسيري الذي يرتبط به المرسل (القائم بالاتصال) سوف يتطابق (يتوافق) بشكل جوهري أو بطريقة قوية مع تفسير المفسر لتلك الإشارات الاتصالية .

ت. التوافق التام في الإطار التفسيري لكل من المرسل والمستقبل غير ممكن وذلك بسبب الاختلافات والفروق في الخبرات والتجارب الشخصية ، وأيضا بسبب اختلافات تكوين المشاركين ، ومع ذلك فكلما كانت الفروق كبيرة بين الإنسان والنظم التي تتعلق بموضوع معين ، أدي ذلك إلى تضاؤل فرص وجود اتصال ناجح .

ث. يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالاتصال والمفسر .

وأخيرا فإن أعمال شوتز تحتوى على إجابات على الأسئلة التي تتعلق وتدور حول نتائج وآثار الاتصال ويجب النظر إليها والحكم عليها من الوهلة وفقا لأهداف القائم بالاتصال . وبوجه عام فإن نتائج الإتصال تبدو في انتشار كثير من الرموز ومن هذه النتائج حدوث تغيير في التوزيع الاجتماعي للمعرفة ، وأيضا المساهمة الكبيرة في العالم الاجتماعي ، وتحقيق الفهم المتبادل ، وتحقيق الانسجام ، والتوافق الأكيد بين المعارف المخزونة عن مختلف الأفراد . وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاج لأفعال متعددة ومتنوعة وأيضا نتاج لعمليات الاتصال .

والخلاصة فإننا نلفت النظر ونؤكد على العلاقات الاتصالية في النموذج الظاهر للأشياء (النموذج الفيتومينولوجى للأشياء) ومن ناحية أخرى فإن الأفعال الاتصالية لا يمكن أن تكون بعيدة عن الواقع سواء كانت هذه الأفعال أفعال إرسال أو أفعال استقبال ، كما أن هذه الأفعال الاتصالية تعتبر أيضا أساسية حتى في نطاق التفاعل الذاتي . ويصور ذلك تعليق شوتز عن الاتصال الموسيقي الذي يحدث بين مؤلف مات (توفي) منذ زمن بعيد ، وبين مستمع مازال على قيد الحياة . وقد استخدم شوتز تعبير (التوفيق Tuning in) ليعبر عن التوافق والانسجام بين المرسل والمستقبل .

أن جميع صور الاتصال الممكنة تفترض مسبقا وجود علاقة توافقية متبادلة بين القائم بالاتصال (المرسل) وبين المخاطبين (المستقبل) . وتقوم هذه العلاقة وتبنى عن طريق المشاركة المتبادلة مع خبرات آخرين المتدفقة . ومن خلال اكتساب الخبرات المشتركة والتي يعبر عنها بكلمة (نحن We) . ويري فاجنر Wagner أنه يبدو أن هذا القول يصدق على جميع أنواع الاتصال .

الفصل الثالث

أنواع الأتصال

تمــــــــــهيد :-

لقد سبق أن أوضحنا "أن الأتصال هو عملية تفاعل بين طرفيـن إلـى أن تصبر رسالة معينة مشتركة بينهما". وليـس بـالضرورة أن يكـون الطرفـان شخصين فقط، بل فقد يكون الأتصال بين شخص ومجموعة مـن الأشـخاص، أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتـم هـذه العمليـة بطريقـة مباشرة أو غير مباشرة.

وهذا التنوع فى عملية الأتصال هى التى دفعتنا إلى البحث عـن أنـواع الأتصال وصوره المختلفة، لذلك سوف نتنـاول التصنيفـات المختلفـة لأنـواع الأتصال.

١ ــ <u>أنواع الاتصال من حيث التفاعل</u> :-

ويمكن النظر إلى التفاعل فى الإتصال من زاويتين : أولهما : من حيـث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل. وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مـع موضوع الإتصال.

١ــ١ <u>التفاعل بين المرسل والمستقبل</u> :-

قد يكون التفاعل بينهما مباشرا (وجهاً لوجه) وهذا سوف نتحدث عنه فـى الإتصال الشخصى التى تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجـد كل منهما فى مكان واحد، وقد يكون التفاعل بينهما غـير مباشـر وهنـا يحـدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر، ومن أمثلة ذلك الحديـث التليفونى بين شخصين، أو مايحدثُ أثناء مشاهدة برامج التليفزيون.

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منها يمكن أن يكون في إتجاه واحد، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجاجه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر في إتجاهين.

١-٢ التفاعل في موضوع الإتصال :-

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هي :

(١) تفاعل واقعي مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الإتصال أي يتعامل مع مايرغب في معرفته او دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :-

أ) معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعي مباشر، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية مباشرة وهذا مانلاحظه في الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التي يقوم بها الباحثون.

ب) مقابلة طالبا التدريب العملي لعميل خلال مقابلة في مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعي.

جـ) اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء

وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلا) يعتبر ذلك تفاعل من الشىء المراد دراسته بطريقة واقعية.

د) قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التى يعانى منها، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذى يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدى إلى تثبيت مايتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسئولية، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتاه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع، أو الإتصال الواقعى المباشر إلا أن استخدامه فى بعض المواقف يشكل صعوبات منها :-

أ ـ عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحيانا كندرة الواقع أو بعده المكانى أو الزمانى أو خطورة التواجد فى مكانه أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك.

ب ـ صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بفيلم سينمائى يوضح هذه الظاهرة وأيضا صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثانى أو التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله.

(٢) <u>التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثله</u> :-

وفى هذا النوع لايتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع مايشبهه أو يمثله، ومن أمثلة هذا النوع :-

أ) مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .

ب) مشاهدة نموذج تشريحى لجسم الانسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التى يتكون منها ووظائف كلا منها.

جـ) مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة.

وفى كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لايتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبه هذا الواقع

(٣) تفاعل مع رموز :-

أى أن الجماعة أو الفرد لايتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو مايمثله ولكن رموز تنوب عنه، إنه هنا سوف لايحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملمس مايريد معرفته. بعدما يقرأ كتابا عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة، وفى مثل هذه الحالات لايحتك إلا بكلمات مجردة. أما ماتحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لاتدل عليه فهذا مالايحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك يفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الأفكار والمعانى.

٢ ـ أنواع الإتصال من حيث اتجاهه :-

حيث يصنف الخبراء الاتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين :

ـ اتصال فى اتجاه واحد.

ـ اتصال فى اتجاهين.

٢ـ١ الاتصال فى اتجاه واحد :-

ومضمون هذا النوع ان المعلومات أو الافكار تنتقل من مركز ارسال إلى مركز استقبال، وغالبا مايطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لانه يسير فى اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون ان يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولا، أى انه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد انها لاتعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال، ومن امثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يتحدث الاخصائى الاجتماعى إلى عملائه دون ان تكون لهم ردود فعل أو عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيونى أو حديث اذاعى دون ان تتاح لهم الفرصة للمناقشة والتعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

ومن هذه الامثلة نتبين ان الاتصال فى اتجاه واحد قد يكون مباشرا أو غير مباشر.

٢ـ٢ الاتصال فى اتجاهين :-

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والاخذ والعطاء، وهذا يعنى ان هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة الرجع أو الصدى، بذلك يستطيع المرسل أنْ يتأكد ان رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى ادراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولا، وهذا يعنى ان العملية الموجودة عملية تبادل فى الافكار والمعلومات اى عملية تفاعل مثمر.

ومن أمثلة الاتصال فى اتجاهين مانشاهده فى بحث الحالات الفردية فـــى الخدمة الاجتماعية حيث يتيح لكل من الاخصائى الاجتماعى والعميـــل المناقشـة والتعبير عن الرأى، ومن أمثلتها كذلك اجتماع الاخصائى الاجتمـــاعى بالجماعـة التى يعمل معها، حيث يتاح الفرصة لكل مـــن الاخصـــائى واعضـــاء الجماعـة بالمناقشة والاستفسار وابداء الرأى فيما يناقشونه من موضوعات وكذلك الحال فـى الاتصال التليفونى فانها تعبر عن هذا النوع من الاتصال.

ولذلك فان الاتصال فى اتجاهين، قد يكـــون اتصـــالا مباشـــرا أو غـــير مباشرا.

ويرى جون ديوى التفاعل بين الطرفين (الاتصال فى اتجاهين وخاصـــة ذلك الذى يحدث فى جو ودى مستقر، يعتبر من أهم العوامل التى تســـاعد علـــى نجاح عملية الاتصال).

اذ كلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل ادى ذلك إلى زيـــادة احتمال مشاركة كل منهما فى الخبر وتجعل للاتصال اثرا باقيا.

والواقع ان هذا النوع من الاتصال يتبادل كل مـــن المرســـل والمســـتقبل اماكنهما اذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل والمرســـل يصبـــح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان ويعود المستقبل ايضا مستقبلا وهكذا يظل هـــذا التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

٣ ـ <u>أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره</u> :-

يقسم الخبراء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى :-

- اتصال شخصي.
- اتصال جماهيري.

٣ـ١ <u>الاتصال الشخصي</u> :-

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة. حيث يصبح المرّسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفي مكان محدد. ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس. ومن أمثلة هذا الاتصال : اتصال الطبيب بمرضاه إذ أن مرضاه محددون ويمكنهم أن يحسوا المعاملة الطيبة التي يعاملهم بها الطبيب. وفي نفس الوقت فإن الطبيب يلمس ثقة الأهالي وإقبالهم عليه أو إعراضهم عنه نتيجة لهذا التعامل. وكذلك مثل علاقة ضابط الشرطة بالمواطنين المترددين عليه.. فهي علاقة بسيطة يراها الناس في حسن لقائه لهم ومد يد المساعدة لهم أو تعسفه وسوء استعماله لسلطته. كما يلمسها الضابط من خلال إقبال المواطنين على مد يد العون له ومساعدته او ابتعادهم عنه.

ويلاحظ أن التأثير الناتج عن الاتصال الشخصي يتسم بالعمق والاستمرار لفترة أطول لتأسيسه على الإقناع. لقدرة الاتصال الشخصي على ضمان المصداقية في المصدر وعلى السيطرة على انتباه المستقبل. كما يتميز بتوافر قدر كبير من رجع الصدى من المستقبل أو ردود أفعال المستقبل للرسالة مما يتيح لنا إدخال تعديلات مستمرة على رسائلنا وفقا لرجع الصدى بما يضمنه

لنا من فاعلية أكثر .. ولهذا فالتفاعل فيه بين المرسل والمستقبل مباشر والفرصة للمشاركة فى الخبرة أكبر منه فى حالة الاتصال والجماهيرى.

(١) مميزات الاتصال الشخصى :-

أ ـ محدودية عدد الافراد الداخلين فى علاقة الاتصال حيث يفترض ألا يتجاوز عدد الافراد هنا عن (٤٥) فردا، فاذا زاد عن ذلك تعقد الاتصال وزادت كثافة العلاقات المتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات فى اتجاهين التى تميز الاتصال الشخصى.

ب ـ عدم وجود وسيط تكنولوجى لنقل الرسالة موضوع الاتصال ومادة النقل والتوصيل الرئيسية هنا اللغة التى تحمل المعانى والرموز مباشرة من والى طرفى الاتصال.

جـ ـ توافر مراقبة مباشرة ومتبادلة بين المرسل والمتلقى نتيجة لتوافر عنصر المواجهة واختفاء الوسيط التكنولوجى ومحدودية العلاقة.

د ـ القدرة على انتقاء المتلقى والظرف الاتصالى عالية، كما أن قدرة المعلومات المعطاة خلال عملية الاتصال عالية أيضا.

هـ ـ حدوث ترجيع أثر فورى ومباشر فى الموقف الاتصالى حيث يستطيع المرسل ملاحظة نتائج اتصاله على الملتقين بصورة فورية ومباشرة.

و ـ توافر عنصر التلقائية والمرونة، كما يصعب تجنب أو تفادى الاتصال الشخصى نتيجة لعلة احتمال توقع الافراد لمحتواه وبالتالى قدرة هذا النوع من الاتصال على السيطرة على العمليات الانتقائية لدى الجمهور.

ز ـ للرقابة الشخصية أهمية بالغة فى هذا النوع من الاتصال لاتقل عن المحتوى أو مضمون الاتصال ذاته، وقد أوضح "لازر سفيلد" أن الناس يستطيعون جذب بعضهم البعض الى أنشطة متنوعة نتيجة لعلاقاتهم الشخصية وعلى ذلك فإن تأثيرهم يذهب الى أبعد من محتوى اتصالاتهم كذلك فإن العلاقات الشخصية تستطيع أحيانا أن تؤدى الى حصول الفرد على مكافآت معينة نتيجة لقبوله رسالة معينة أو تؤدى الى العكس بأن تزيد من العقوبات التى قد تلحق به نتيجة عدم قبوله الرسالة.

ونتيجة للبساطة والتلقائية، والرقابة الشخصية، والترجيع الفورى والمباشر، والمرونة ومحدودية أطراف التفاعل التى يتميز بها الاتصال الشخصى، دأب العديد من خبراء الاتصال والاعلام الحديث عن فاعلية هذا الاتصال وقدرته البالغة على تغيير الاتجاهات ودفع الافراد لتغيير مواقفهم واتخاذ القرار فى الاتجاه الذى يريده المصدر أو مسئولوا التغيير وهو التصور الذى يفتقد إلى التأييد الميدانى فى أحيان كثيرة، ذلك أن الأتصال الشخصى شأنه شأن بقية أنماط الاتصال الأخرى، محكوم بتواقع حضارى وسياقات اجتماعية معينة. فهذا الاتصال قد يتم السيطرة على عملياته وتوجيهها من قبل جماعات القوة والنفوذ فى المنطقة المحلية.

(٢) <u>العوامل المؤثرة على عملية الاتصال الشخصى</u> :-

وأيا كان الامر، بشأن فاعلية الأتصال الشخصى وكفاءته فى مجال التغيير، فان ثمة اتفاق بين الباحثين على عدد من الافتراضات والقواعد التى لها علاقة بكفاءة هذا النمط من الاتصال وهى :-

أ ــ للسن والمركز الاجتماعي دور مهم في زيادة فاعلية الاتصال المباشر حيث يميل الافراد من ذوى العمر والمستوى الاجتماعي الواحد الى تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

ب ــ كلما كان القائم بالاتصال أو المصدر جدير بثقة المتلقي أو المتلقين كلما لعب دورا تأثيريا مهما في مجال نشر المعلومات والاقناع، حيث ترتفع درجة تأثر أفراد الجمهور بمن هم أكثر خبرة وبمن يشعرون بصدق وصحة معلوماتهم.

جـ ــ تقوم الأسرة بدور بالغ الاهمية في الاتصال الشخصي وخاصة في مراحل التنشئة الاجتماعية للاطفال وفي التفاعل مع بقية أفراد الاسرة.

د ــ يؤدي التقارب دورا هاما في عملية التفاعل والتأثير الشخصي وهو ينطوي على بعدين أولهما : التقارب المادي كالتجاور المكاني والقيام بأوجه نشاط اتصالي مشابهة. وثانيهما : التقارب الاجتماعي كالمركز الأجتماعي والاهتمامات أو أسلوب الحياة.

٣ــ٢ ــ <u>الاتصال الجماهيري</u> :ــ

الاتصال الجماهيري، هو الاتصال الذي يختفي فيه عنصر المواجهة أو التلاقي المباشر بين طرفي الاتصال، وتتجه خلاله الرسالة الاعلامية لمخاطبة أعداد غفيرة وغير متجانسة من الجمهور. وعلى ضوء ذلك فان أية وسيلة أو أداة يمكن استخدامها لتوصيل رسالة معينة الى أعضاء الجمهور على اختلاف مواقعهم أو انتماءاتهم الاجتماعية والاقتصادية والفكرية تعتبر وسيلة جماهيرية كالراديو والتليفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها

(١) <u>مميزات الاتصال الجماهيري</u> :ــ

١ ــ يتميز هذا الاسلوب بالقدرة على التوصيل السريع والسهل للافكار والمعلومات. اذ يستطيع المرسل عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية الاتصال باعداد كبيرة من الافراد في وقت واحد وينتقل اليهم المعلومات الحديثة

لولا بأول، وتبدو أهمية هذا النو ع من الاتصال فى نقل الافكار الحديثـــة خاصـــة وان أهم مايتصف به المجتمع المعاصر هو تعرضه للتغير والنمو السريع. ممـــا يتطلب ضرورة متابعة هذه التغيرات الحديثة.

٢ ــ يساهم هذا النوع من الاتصال فى مخاطبة فئات كبـيرة وقطاعـات واسـعة الانتشار من الجماهير فى وقت واحد خاصة وان مما يتصف به المجتمع الانسانى عدم التركيز فى منطقة جغرافية محددة بل يتصف بالانتشار.

٣ ــ يساعد هذا النوع من الاتصال فى تزويد الجماهير بأكبر قـدر ممكـن مـن المعلومات والمعارف مثال ذلك فان احدى الصحف اليومية يمكن ان تحوى كميـة هائلة من المعلومات يمكن نقلها وتوصيلها الى الجماهير.

٤ ــ تتصف وسائل الاتصال الجماهيرى بالتنوع بما يتناسب مـع مقابلـة مـابين الافراد من اختلاف فى خصائصهم.

٥ ــ يتصف هذا النوع من الاتصال بالاقتصاد فى الوقـت والجـهد والمـال اذا ماقورن بالاتصال الشخصى المباشر.

(٢) <u>أوجه القصور والصعوبات فى استخدام الاتصال الجماهيرى</u> :-

على الرغم من أهمية الاتصال الجماهيرى الا انه لايخلو من الصعوبـات أو المحددات فى استخدامه وهى :-

أ ــ ان هذا النوع من الاتصال غالبا مايقوم على الاتصال من جانب واحـد فقـط بما لايتيح الفرصة للمستقبل او الطريقة التى يستجيب علـى تـأثيرات المرسـل. وبذلك نقل حجم التغذية العكسية او المرتدة.

ب ـ لايتيح هذا النوع من الاتصال الفرصة للمرسل لان يتعرف على مدى وصول رسالة المستقبل، ومدى استيعاب المستقبل لمضمون هذه الرسالة.

جـ ـ نتيجة عدم توفر التغذية العكسية فى هذا النوع من الاتصال فانه لايتغلب على مخاطر عدم الفهم او الفهم الخاطىء لمضمون الرسالة، الا انه يحاول التغلب على ذلك بالدراسات التى يمكن اجراؤها على الجماهير لمعرفة ميولها واتجاهاتها. او بتحليل وسائل المستمعين او المشاهدين

د ـ على الرغم من ان المرسل فى هذا النوع من الاتصال هو الذى يحدد ويختار الناس الذين يحاول الاتصال بهم الا انه عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل نفسه اذ انه هو الذى يقرر مايرغب فى استقباله من رسائل او رفضه لاى منها. اذ قد ينصرف المستقبل عن متابعة وسائل معينة ومتابعة اخرى.

هـ ـ يفقد الاتصال الجماهيرى الطابع المواجهى، وفقدان صفة التخاطب من فرد معين.

٤ ـ <u>أنواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة</u> :-

فكلمة لغة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الانسانى لايقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها، بل انهم يعتبرون أى منهج ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره أو احساس يجيش في صدره، هو لغة قائمة بذاتها. وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانسانى حسب اللغة المستخدمة الى مجموعتين :-

٤ـ١ <u>الاتصال اللفظى</u> Verbal Communication

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذى يستخدم فيها (اللفظ) كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل. هذا اللفظ فى الاصل منطوقا يصل الى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة.

ومن الامثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخدامها فى المحـاضرات، والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها.

ومن أمثلة الوسائل التى تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبـــة . . الكتـب والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

(١) أهمية اللغة اللفظية :-

(أ) أن اللغة اللفظية هى التى تصنع الفكـــر وهـــى اســـاس الاتصـــال والتفكـير والتخطيط والبحث وبدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الانسانية الـــى الصورة التى نجدها اليوم.

(ب) لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الاعظم من الــتراث الانســانى ونقلـه للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقلـــه للاجيـــال المقبلـــة مـــع تنميتـه وتطويره.

(جـ) يعتبر استخدام الالفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الافكار والاتصال وذلــك عن طريق الكلام والكتابة. اذ من الممكن ان تحتوى جملة قصيرة على عدد كبـير من المعانى، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد مـــن معرفة ومعلومات وخبّرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كمـــا تؤدى الى حفظ الفرد لكلمات لايدرك معناها.

٤-٢ الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لاتعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية متمثل هذه اللغة في الاشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل فكره أو معنى الى انسان اخر يصير مشتركا معه في الخبرة. ويقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الانسان في التعبير عما يجول في ذهنه من معاني الى ثلاث لغات هي:

أ ـ لغة الاشارة : Sign Language

وهي تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الانسان في الاتصال بغيره.

ب ـ لغة الحركة أو الافعال : Action Language

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل الى الغير مايريده من معاني أو احاسيس. ومن أمثلة ذلك مايؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم مايعنيه، فاذا ماكان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها. يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادي السمك . . الى غير ذلك من الامثلة.

جـ ـ لغة الاشياء : Object Language

ويقصد بالاشياء مايستخدمه مصدر الاتصال، غير الاشارة، والحركة للتعبير عن معاني أو احاسيس يريد نقلها الى المستقبل، فارتداء اللون الاسود في كثير من المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء، أو كرافته سوداء ومما سبق يتضح أن اللغة اللفظية سواء أكانت المنطوق أم المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الافكار، والاتصال بين الافراد والجماعات والمجتمعات

ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لامة يعبر بها عما يحس به من الجوع أو بلل، كما أن الاخصائى الاجتماعى لايؤثر فى عملائه أثناء لقائه بهم عن طريق الالفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضا تعبيرات الوجه وبعض الاشارات لنقل الافكار أو معانى اليهم.

ولقد استخدم الانسان فى العصور الاولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل مافى حوزته من امكانيات ووسائل لنقل الرسائل الى الآخرين. فقد استخدم خلال فترات تطوره الاولى الاشارات الصوتية واشعال النار والدخان وتعبيرات الوجه ودقات الطبول وغيرها من الوسائل التى يفهمها جميع الافراد فى الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه الى خطر معين أو غير ذلك من الافكار والاحساسات المختلفة، ثم استخدم الانسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbals كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال.

وهذا لايعنى أن اللغة اللفظية كوسيلة اساسية للاتصال يمكن الاستغناء عنها طالما أن لها بعض العيوب ولكن ينبغى أن ندرك أن ذلك يعنى أنها ليست الوحيدة ولكن، يمكن الاستعانة بجانبها بلغات أخرى وهى التى تطلق عليها اللغة غير اللفظية التى يمكن أن يكون لها أثرا كبيرا بل وفى كثير من الاحيان قد يظل أثرها أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الصور أو الرسومات التوضيحية المختلفة أو المجسمات، ولعل الصور والموسيقى والنحت أمثلة من وسائل غير لفظية استخدمها الانسان منذ القديم للتعبير عن معانى وأفكار واحساسات يصعب عليه أن يعبر عنها بدقة عن طريق اللغة الفظية.

وفى الواقع ليس هناك فى كثير من الحالات فصل تام بين اللغات اللفظية وغير اللفظية، فالاناشيد مثلا ليست كلاما فقط (لغة لفظية) دائما هى فرع من الكلمات والموسيقى والحركة والانفعالات وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

• ـ **أنواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية :-**

وينقسم إلى :-

- **اتصال رسمي.**
- **اتصال غير رسمي.**

•ـ١ **الاتصال الرسمي :-**

وهو الاتصال الذى يرتبط بالبناء التنظيمى الرسمى للمنشآت. ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة. ويلاحظ تنوع المادة التى تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال .. إذ تتضمن :-

أ ـ البيانات أو الحقائق الخاصة بالوضع الجارى والمشكلات والأهداف.

ب ـ الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

جـ ـ المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.

د ـ مادة حافزة وعاطفية نذكر منها :- مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض.

هـ ـ الأهداف والأغراض.

ونظرا لتنوع طبيعة المادة ولتعقد عملية الاتصال هذه إذ تتضمن نواحى كثيرة (كما يقول : هوفلاند وجانيس وليلى ١٩٥٣) منها توصيل التعليمات من المرسل إلى سامعها والهدف المقصود منها. ومنها استقبالها وفهمها ومنها قبولها أو رفضها. ولهذا فإن عملية الاتصال كثيرا ماتفشل فى المؤسسات وبخاصة عندما تكون هناك مشاعر ساخطة بين أعضاء المنظمة مما يخلق عقبات خطيرة فى طريق توصيل المعلومات وقبولها سواء بالنسبة للمسئول عن المنظمة أم بالنسبة لادارة العلاقات العامة المسئولة عن نجاح نظم الاتصالات فى المنشأة وفاعليتها.

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الأدارة شبكة الاتصال الرسمى إلى ثلاثة أنواع كمايلى :-

(١) **الاتصال الهابط :-**

وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم الــى أدنــى المســتويات الإداريــة وتتوقف عليه حياة المنشأة .. إذ أنها بدونه تتوقف تمامــا عــن أداء وظيفتــها .. وأنماط الرسائل التى تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط أى من الرئيس أو المسـئول إلى المرءوسين تتضمن الموضوعات الآتية:-

أ ــ توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.

ب ــ معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المنظمة الأخرى.

جـ ــ معلومات حول اجراءات المؤسسة وممارساتها وتتضمن سياسات وقوانيـن ولوائح خاصة بالمؤسسة أو التنظيم.

د ــ رجع الصدى إلى المرءوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.

هـ ــ رسائل دعاية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بـالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

(٢) الاتصال الصاعد :-

وهو الاتصال الذى يتمثل فى الرسائل الصاعدة من المرءوسين إلى رؤسائهم ويتضمن تقديم معلومات حول :-

أ ــ مايريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

ب ــ مايريد الشخص قوله عن الأخرين ومشاكلهم.

جـ ــ مايريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياساتها.

د ــ مايريد الشخص قوله حول مايجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

ويفيد هذا الأتصال الإدارة فى التحقق مما إذا كانت المعلومات التى أرسلتها تم استقبالها واستيعابها .. وكذلك حول مدى اتخاذ اجراءات التنفيذ.. فهو يفيد المرءوسين فى تحقيق ذواتهم ويريحهم من التوتر العاطفى ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة. وأهم الوسائل التى يستخدمها هذا النمط من الأتصال التقارير والسجلات والشكاوى والمقابلات والاستفتاء.

(٣) الأتصال الأفقى :-

ونعنى به الأتصال الذى يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة التسلسل التنظيمى كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم. وهذا النوع من الأتصال يوفر على هؤلاء مشقة الأتصال عبر التسلسل الهرمى. فمدير العلاقات العامة يتصل بمدير الإعلانات أو الإنتاج لأنه إذا لم يتح له هذا الأتصال فمن الممكن أن يتم عبر مديو المؤسسة.

والأتصال الرسمى تحدده كتيبات التنظيم فى المشروع .. إذ تحدد من الذى يكلف بالكتابة إلى أشخاص معينين. أو هيئات محددة.. ومن الذى يوكل إليه إعداد التقارير اللازمة لسير العمل فى مختلف الظروف والمواقف.. ومن الذى يقع عليه عبء تحضير وتوفير وإعداد المعلومات الجاهزة للاستخدام عن شتى

الموضوعات الخاصة بالعمل والعاملين، ويلاحظ أن نظـــام الأتصـــال الرســمى تحكمه بعض القيود التى من شأنها أن تضعف من فعاليته فى المجالات الإداريـــة .. فضلا عن أن خطوطه كثيرا ماتكون جامدة وبطيئة وعديمـــة المرونـــة وغــير معبرة تعبيرا كافيا عن الحاجات الحقيقية فى التنظيم.

ولهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الأتصال لتستوعب نظاما آخــر يساند ويدعم الأتصال الرسمى وهو الأتصال غير الرسمى.

٥ـ٢ <u>الأتصال غير الرسمى</u> :-

ويحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للأتصال ويعتبر جـــزءا مــن حياة المنظمات. ولايمكن للإدارة إغفال وجوده إذ يحقق أهدافا لاتتفــق وأهــداف الأتصالات الرسمية بل وقد يعمل على تعطيل الأتصالات الرسمية.

ولايعنى هذا أن الأتصال غير الرسمى لابد وأن يتم فــى غــير أوقــات العمل أو خارج التنظيم .. ولكن يعنى أن الوصول إلى المعلومات يتم من خــارج منافذ الأتصال الرسمية .. ورغم مايسببه هذا الأتصال من مشـــاكل ومضايقــات للإدارة .. وعرقلته لمهمتها فى التنسيق بنقل معلومات غير دقيقـــة عــن طريــق اللقاءات غير الرسمية والإشاعات والأخبار الكاذبة.

مميزات الأتصال غير الرسمي :-

أ ــ يكمل مسيرة الأتصال الرسمي فى كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل عن الرئيس العام للمشروع.

ب ــ يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التى يتعذر أحيانا على الأتصال الرسمي استيفاؤها.

جـ ــ يمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التى تقف فى طريق الأداء والتطوير.

د ــ ينمى الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.

هـ ــ يساعد على تيسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية.

و ــ يستخدم فى ازالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسى.

ز ــ يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.

ومن هنا تنشأ مسئولية الإدارة نحو الاعتراف بأداء الأتصال غير الرسمي كما يقول دكتور محمد عليش فى حل مشاكل العمل والعاملين .. ويحدد مسئولية الإدارة تجاه الأتصال غير الرسمي فيما يأتى :-

أ ــ معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الأتصال غير الرسمي حتى يمكنه اتخاذ الاحتياجات اللازمة للاستفادة منه فى نجاح كافة الجهود.

ب ــ الوقوف على قنوات هذا الأتصال تمهيدا لدراستها وتحليلها وبالتالى تيسير سبل الانتفاع بها.

جـ ــ محاولة معايشة هذا الأتصال والاستفادة من الإصغاء إليه. ويرتبط هذا الإصغاء بضرورة العناية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات

واتجاهات أطراف هذا الأتصال فى كافة النظام أو بين المستويات الإدارية بعضـها البعض وبين العاملين أنفسهم.

د ـ محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين فى هذا الأتصـال حتـى يتيسـر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك. مع تغذيتهم بالحقائق والمعلومـات والبيانات الصحيحة.

وبهذا تضمن الإدارة سلامة الأتصال وخلوه مـن الأخطـاء والتضليـل وتشويه الحقائق .. ووقف انتشار الإشاعات المغرضة والضارة بمصالح العمل.

الفصل الرابع

وسائل الأتصال

تمـــــهيد :-

تعتبر وسيلة الاتصال عنصر أساسي في عملية الاتصال . ولقـــد شـــهد العصر الحديث تقدما ملحوظا في وسائل الاتصال سواء من حيث الوفرة أو مـــن حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها . ونتيجة لأن هذه الوسائل أصبحت كثـــيرة ومتنوعة ، ولذلك فقد أستقر الرأي على تصنيفها في مجموعـــات بحيـــث يســـهل دراستها وفهمها ، وليس هناك تصنيف واحد لهذه الوسائل ، ولكن هناك أكثر مـــن تصنيف .

وتختلف الأسس التي يتم عليها هذا التصنيف ، ونعرض فيما يلي بعـــض هذه الأسس :

١. الهدف من الوسيلة : قد يكون أساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وســـائل ترفيه ، ووسائل تثقيف ، ووسائل توعية .. الخ .
٢. الحواس المتأثرة : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصـــال إلـــى وســـائل سمعية ، وسائل بصرية ، وسائل سمعية وبصرية .
٣. عدد الأفراد المتأثرين : قد يكون أساس لتصنيف وســـائل الاتصـــال إلـــى وسائل للاتصال بالأفراد ، ووسائل للاتصـــال بالجماعـــات ووســـائل للاتصـــال بالجماهير .
٤. ما تحتاجه الوسيلة من أجهزة لاستعمالها : قد يكون أساس لتصنيف وســـائل الاتصال إلى وسائل آلية ، ووسائل غير آلية ، أو وسائل سلكية وسائل لاسلكية .
٥. موقف الدارس / المستقبل : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصال إلـــى مجموعة الوسائل النظرية ، ووسائل الملاحظة ، ومجموعة العمل .
٦. الواقعية : قد تكون درجة الواقعية أساس لتصنيف وســـائل الاتصـــال إلـــى مجموعة وسائل الرموز ، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية .

والتصنيف الأخير هو ما سوف نعتمد عليه عند مناقشتنا لوسائل الاتصال.ويجدر بنا الإشارة في هذا الصدد إلى توضيح الفرق بين " وسيلة الاتصال " وأداة الاتصال " ، إذ يخلط كثير من الناس بينهما ، ويعتقد إنهما شئ واحد .

فالوسيلة هي اللغة أو الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات والمهارات مثل المحاضرة والندوة والمناقشة ... الخ .

أما الأداة فهي ما تحتاجه الوسيلة لإمكان استعماله وإنتاجها ، فالفيلم السينمائي وسيلة من وسائل الاتصال ولكن لا يمكن مشاهدة الفيلم بدون جهاز العرض السينمائي وشاشة ، وسماعة وتوصيلا كهربائية .

<u>أولا : مجموعة وسائل الرموز :-</u>

وتضم هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد أساساً على الرموز في توصيل الفكرة أو المعني أو المفهوم المطلوب إلى من يهمه ذلك . والرموز قد تكون كلمة أو عدد أو حرف أو إشارة أو علامة مثلما أتفق على استخدامها لتدل على معني أو شئ معين . فكلمة مدرسة مثلاً ليست المدرسة ذاتها ولا تشترك معها في أية صفة من صفاتها دائماً ترمز إلى هذا الواقع وتنوب عنه .

وعلى ذلك فالرموز هي العلامات أو الإشارات أو الكلمات التي يستعملها الفرد ليعبر بها عن المواقف التي عاشها والخبرات التي أكتسبها . ولقد توصل الإنسان من خلال مراحل حياته في العصور المختلفة إلى رموز عديدة . فقديما كان يعتمد الإنسان على الحركات اليدوية ليعبر بها عما يريد من الآخرين . وفي مرحلة أخرى استخدم إشارات أو علامات معينه في تفاهمه مع من يعيش معهم . وهكذا توصل الإنسان مع مرور الوقت إلى عدد غير محدود من الرموز لعل من أهمها الكلمة المنطوقة وأخيراً الكلمة المكتوبة .

وسوف نقصر كلامنا في هذه المجموعة من الوسائل على الوسائل اللفظية فقط ــ أي الوسائل التي تعتمد أساساً على كلمات سواء مكتوبة أو غير

مكتوبة في توصيل معناها ــ نظراً لأن هذا النوع هو الشــائع الاستعمال بين الناس في أكثر من مجال .

والوسائل اللفظية يمكن تصنيفها إلى نوعين :

١. وسائل لفظية غير مكتوبة أو غير مطبوعة . ومن أمثلــة ذلـك المقـابلات الاجتماعية ــ الاجتماعات ــ المحــاضرات ــ النـدوات ــ المنـاظرات ــ المؤتمرات .

٢. وسائل لفظية : مكتوبة أو مطبوعة . ومن أمثلة ذلك النشرات ــ الخطابـات ــ المذكرات ــ المجلات ــ الكتيبات ــ المراجع ــ الكتب ــ القصــص ــ صحف الحائط .

(١) مميزات وعيوب هذه الوسائل :

(١-١) مميزات الرموز :

تتميز هذه الوسائل بعدد من المميزات منها :

أ ــ الرموز عامة والوسائل اللفظية خاصة يمكن أن تصالح وحدها في عمليـات التفاهم والتعلم التي تدور حول مواقف أو موضوعات مألوفة لمن نتعـامل معـهم أي المواقف التي سبق أن عاشوها أو جربوها ولديهم خبرة كافية عنها فـي مثـل هذه الحالات يستعمل الإنسان الرمز ليعبر عن الحقائق أو الأشياء التي يريدهـا أو ليتفاهم مع الآخرين بشأنها بدلا من أن يحمل هذه الأشياء وينقلها من مكانها إليـهم كي يوضح لهم ما يريد .

فالرجل الذي يريد أن يشتري إردبا من القمح لا يذهب إلى التاجر حـاملا معـه إردبا من القمح ليقول له أعطني مثل هذا . بل يكتفي أن يقول له أعطنـي إردبـا من القمح ونتيجة للخبرة المشتركة بينهما حول معني الكلمة إردب ومعنـي كلمـة قمح سوف يقوم بوزنه وإعطائه له مباشرة .

ب - تساهم هذه الوسائل في اختصار الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم مع الآخرين .

جـ - تساعد هذه الوسائل في توضيح وتدعيم عملية اكتساب المعرفة عن طريق الخبرة الهادفة المباشرة التي تعتمد على ممارسة الفرد للواقع ذاته . فالفرد لا يستطيع أن يكتسب مهارة في السباحة إلا من خلال قيامه بنفسه بممارسة السباحة ذاتها . إلا أن مجموعة الوسائل اللفظية تساعده في ممارسة الواقع ذاته عن طريق فهم الأسس الصحيحة للسباحة .

د - تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي والثقافي ونقلة من جيل إلى جيل . وهذه العملية تساعد على بقاء المجتمع واستمراره وتقدمه .

(١-٢) عيوب الرموز :

من أهم عيوب هذه الوسائل أنها لا تصلح وحدها في عمليات مثل الترويج والتفاهم والتوجيه والتعليم في المواقف الجديدة على الناس ، وهي المواقف التي لم يسبق لهم أن جربوها أو عاشوها أي ليست لديهم خبرة حسية عنها . ذلك لأن الإنسان بطبيعته غير قادر على إدراك فكرة أو موضوع أو شئ جديد عليه دون أن يحس به أصلا ، أي يكون هناك تأثيرات حسية يتلقاها من هذا الشيء أو الحقيقة المطلوبة .

ومن التجارب العملية التي تؤيد أن الكلمات وحدها لا تصلح في المواقف الجديدة ، التجربة التي قامت بها إحدى المجلات الأجنبية ، وهي مجلة (باريد Parade) وتتلخص هذه التجربة في أن المجلة قد أعطت لثلاثة من أشهر الرسامين في أمريكا وصفا لفظيا مجردا عن حيوان لم يسبق لهم مشاهدته أو معرفته يعرف بأكل النمل) . وطلبت منهم قراءة الوصف بعناية ثم التعبير بالرسم عما فهموه عن شكل الحيوان .وقد اختارت المجلة هؤلاء الفنانين لأن لديهم مهارة كافية عن كيفية الرسم ، ومن ثم فإنهم سوف يرسمون بدقة ما يفهموه وما

يدور في ذهنهم بالضبط ، وبهذا يمكن الحكم على مدى فهمهم في هـذه الحالـة .
وقد أوضحت هذه التجربة ما يلي :

ـ أن كلا منهم رسم شكلا للحيوان يختلف عمل رسمه زميلاه ،أي أن ما فـهموه عنه ليس مشتركا أو واحدا فيما بينهم . ومن ناحية أخـرى جـاءت رسـوماتهما مخالفة كثيراً عن الشكل الحقيقي لهذا الحيوان . أنهم بهذا جعلوا الحيـوان ثلاثـة أشكال ، بينما في الحقيقة هو شكل واحد . أن هـذه النتيجـة جـاءت بسـبب أن الموقف جديد عليهم ، لهذا تعذر عليهم الفهم السليم .

لهذا يقال أن الرموز وحدها لا تكفي لتوضيح أو تفسير أو تعليم الأفـراد موضوعات جديدة عليهم ، دون أن تتوفر لديهم خبرات حسية عنها .

من هذا التفسير يتبين ما يلي :

أ. أن الإنسان لا يأخذ المعاني من الرموز أو الألفاظ أو الكلمات وحدها .

ب. أنه عندما يقرأ الإنسان كلمة أو يسمعها فإنه يضع فيها ما يدل عليه بقدر مـا لدية من خبرات عن مدلولها أو مفهومها .

ت. أنه من الصعب على أي إنسان أن يفهم ما يدل عليه الرمز أو اللفـظ دون أن يكون لديه خبرة حسية مصاحبة أو سابقة عنه .

وهذا لا يعنى إننا ننكر أهمية الوسائل اللفظية ، وإنما الهدف هو التنبيـه إلى عدم جدواها في بعض المواقف . ولهذا يجب مراعاة ما يلي :

ـ في المواقف المألوفة على من نتعامل معهم من الأفـراد والجماعـات ، فإنـه يمكن الاستعانة بوسيلة أو أكثر من هذه الوسائل للتفاهم معهم .

ـ أما في المواقف الجديدة على الأفراد فإن هـذه الوسـائل لا تكتفـي وحدهـا لتوضيح المقصود منها ، وإنما يجب الاستعانة بوسيلة أو أكـثر مـن مجموعـة الوسائل السمعية والبصرية أو على الأقل الإكثار من الأمثلة الحية .

وسوف نعرض لأهم الوسائل اللفظية التي لها أهمية أكثر نسبة للأخصائي الاجتماعي .

١ ـ **<u>الوسائل اللفظية غير المكتوبة :</u>**

١-١ **<u>المقابلات :</u>**

تعد المقابلات من وسائل الاتصال الهامة التي لا تستغني عنها أي مهنة من المهن وتبرز أهميتها بالنسبة للخدمة الاجتماعية . لأنها تعتبر الوسيلة الأساسية في خدمة الفرد والتي من خلالها يتصل أخصائي خدمة الفرد بالعملاء أو أحد أفراد أسرهم أو أحد المرتبطين أو المتصلين بهم للتعرف على مشكلاتهم ومساعدتهم من خلالها للتغلب عليها . كما أن أخصائي خدمة الجماعة رغم اهتمامه بالعمل مع الجماعة ككل إلا أنه لا يستغني عن المقابلات التي تتيح له الفرصة للاتصال ببعض أعضاء هذه الجماعة سواء القادة منهم أو الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الجماعة . إذ يلتقي أخصائي خدمة الجماعة مع قائد الجماعة لكي يساعده على القيام بمسئولياته القيادية كما أنه يلتقي بالأعضاء الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الجماعة لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التي تعوق تكيفهم .

ورغم أن أخصائي تنظيم المجتمع يهتم بالعمل مع المجتمع ككل ولصالح هذا المجتمع إلا أنه يستخدم المقابلة للاتصال بقيادة المجتمع أو قادة اللجان أو غيرهم من القادة الشعبية أو الرسمية ، لتحقيق أهداف تتصل بالمجتمع ككل .

كما أن الأخصائي الاجتماعي حينما يقوم بإجراء بحث ودراسات على سكان المجتمع فإنه يستخدم المقابلة كوسيلة للاتصال بالمبحوثين لجمع البيانات والمعلومات منهم وعنهم كي يصل في النهاية إلى تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج الخاصة بتلك الدراسات أو البحوث وغاية الأمر أن المقابلات تعد من الوسائل الهامة لاتصال الأخصائي الاجتماعي بعملائه أو بقيادة المجتمع .

(١) المقصود بالمقابلة :-

تعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف مواجهة بحيث يحاول واحد منهما أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدي الأخر ، والتي تدور حول خبراته وأرائه ومعتقداته .

وهناك تعريف لأخر يشير إلى أن المقابلة : التبادل اللفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص أخر أو أشخاص آخرين .

وهناك تعاريف عديدة للمقابلة لا يتسع المجال لحصرها إلا أن هذين التعريفيين وغيرهم يمكن أن نستوضح منهم أهم الخصائص الأساسية للمقابلة :-

أ. التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة ، يعني تبادلا وأخذا وعطاءا .

ب. أن هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية وما يصاحبها من تعبيرات وإيماءات وسلوك .

ت. إنها تسعي لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العديدة فقد تكون أهدافا خاصة بسر تحور الأشياء أو الأشخاص بقصد البحث العلمي . أو بأهداف دراسية أو تشخيصية أو علاجية كما في خدمة الفرد .

ث. إنها تتضمن مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين المشتركين فيها .

(٢) أنواع المقابلات :-

تباينت أنواع المقابلات لدى المؤلفين والكتاب بتباين معاييرهم في التصنيف التي غالبا ما يحددها المجال الذي تمارس فيه هذه المقابلات بل يحدث هذا التباين بين الكتاب في داخل المجال الواحد . لذلك سوف نتناول بعض هذه التصنيفات فقط :

(٢-١) معيار العدد :-

أ. مقابلة فردية وهي التي تجرى مع فرد أو شخص واحد والأمثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة الأخصائي مع العميل في خدمة الفرد أو أحد أفراد أسرته

أو مقابلة أخصائي تنظيم المجتمع مع أحد قادة المجتمع أو مقابلة الباحث مع واحد من المبحوثين .

ب. مقابلة جماعية . وهي التي يتم عقدها مع أكثر من شخص واحد وأيضا الأمثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة أخصائي خدمة الفرد للأب وأبنه أو الزوجة وزوجها وكذا مقابلة أخصائي تنظيم المجتمع لعدد من قادة المجتمع الشعبيين أو الطبيعيين وغيرهم من القادة بحكم وظائفهم .

(٢-٢) <u>معيار التقنين :-</u>

أ. مقابلة مقننة حيث يتم فيها تحديد كل أسئلة المقابلة تحديدا دقيقا مسبقا .

ب. مقابلة غير موجهة أو غير مباشرة : ومنها يترك القائم بالمقابلة الشخص الأخر أن يتكلم بحرية كاملة ويعبر فيها عن نفسه . ويطلق على هذا النوع اسم المقابلة الحرة .

ت. مقابلة بؤرية وهي التي يكون مع القائم بها قائمة بالأسئلة والموضوعات التي يسعى إلى تطبيقها ، مع ترك طريقة توجيه الأسئلة بحسب تقديره للموقف .

(٢-٣) <u>معيار الغرض من المقابلة :-</u>

أ ـ مقابلة جمع المعلومات The information gathering intervie

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلي الحصول على المعلومات من بعض الأشخاص ويستخدم هذا النوع من المقابلات الصحفيين للحصول على أخبار وقصص من الأفراد ، وأفراد البوليس للتحرى عن قضية معينة ، والأخصائيين الأجتماعى للحصول على معلومات عن العميل الجديد .

ب ـ مقابلة حل المشكلة Problem Solving Interview٠

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلي حل مشكلة مشتركة بين طرفى المقابلة (القائم بالمقابلة والشخص الأخر) ، وهذا النوع من المقابلات يستخدم بصورة أكبر في مجال الأعمال والصناعة .

ج ـ مقابلة التوجة The Counseling Inerview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلي توجية ودعم وإرشاد الشخص المراد مقابلة . Interviewee ويستخدم هذا النوع من المقابلات الأخصائيين النفسيين ، والأخصائية الأجتماعية فى المدارس ٠

د ـ مقابلة الأقناع The Persuative Interivew

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى تغيير سلوك أو معتقدات الأفراد ولكى يتمكن القائم بالمقابلة اقناع الشخص الأخر بأمر من الأمور ، يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذى يريد أن يقنع به الشخص الأخر ، وأن يكون قادر على الرد كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادر على أقناعة ٠

هـ ـ مقابلة التقييم The Appraisal Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات ألي توضيح نقاط القوة والضعف فى أداء الشخص المراد تقييمه وفي هذا النوع من المقابلات يجب أن يبدأ القائم بالمقابلة بتوضيح نقاط القوة فى أداء الشخص المراد تقييمه ٠

ويجدر الأشارة هذا إلي أن المقابلة فى خدمة الفرد يمكن تقسيمها من حيث معيار الغرض إلي مقابلة دراسية ، ومقابلة تشخيصية ومقابلة علاجية ٠ وإن كان ليس هناك فصل كامل بين الدراسة والتشخيص والعلاج ، وأنما يمكن القول أن المقابلة يغلب عليها الطابع الدراسى أو التشخيصى أو العلاجى ٠

(٢-٤) معيار نوع الأشخاص :-

يمكن تقسيم المقابلات من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الأخصـــائى الأجتماعى وتشمل :

أ ـ مقابلة العميل •

ب - مقابلة أحد أفراد أسرة العميل •

ج ـ مقابلة مصادر المعلومات الأخرى •

د - مقابلة الخبراء•

(٢-٥) معيار التوقيت :-

ويمكن تقسيم المقابلات من حيث التوقيت كما فى خدمة الفرد إلى :-

أ- مقابلة البت والأستقبال •

ب- المقابلة الأولى •

ت- المقابلة التالية •

ث- المقابلة الختامية •

ج- المقابلة التتبعية •

٣- قواعد المقابلة :-

هناك بعض القواعد التى يجب مراعاتها عند اســتخدام المقابلــة كوســيلة أتصال منها :-

(٣-١) التحضير للمقابلة :-

ويقصد بالتحضير للمقابلة أى الأعداد لها • ويتضمن ذلك :

أ ـ تحديد أهداف أو أغراض المقابلة :اذ أن أى عملية اتصال ينبغى أن تكـــون هادفة أى تسعى إلى تحقيق هدف محدد وواضح فى ذهن القائم بالقـــائم والطـــرف الأخر فى المقابلة ، وتحديد الهدف يساعد على أن يكون التفاعل الأجتماعى فـــى

المقابلة موجها نحو تحقيق هذا الهدف كما يمكن قياس مدى نجاح أو فشل المقابلة في ضوء مدى تحقيقها للهدف أو الغرض الذى حدد لها ٠

ب ــ تحديد مكان للمقابلة : ينبغى أن يكون مكان المقابلة معلوما لدى طرف المقابلة وأن يكون مكان المقابلة معدا بحيث يسمح بإجراء المقابلة ويتمثل هذا الأعداد فى أن يكون بعيدا عن الفضوليين والضوضاء وأن يتوفر الأضاءة المناسبة ٠

ج ــ تحديد نوع المقابلة هل هى مقننة أو حرة أو نصف مقننة ٠

د ــ التهيوء للمقابلة : بمعنى أن يعد القائم بالمقابلة الأسئلة التى سوف يوجهها للطرف الأخر فى المقابلة ، وأن ستعد للأجابة عما يتوقعه من تساؤلات عن الشخص الذى سوف يقابله ٠

<u>(٣-٢) اجراء المقابلة :-</u>

ويتضمن اجراء المقابلة عددا من العمليات الأساسية الأتية :

أ ــ بداية المقابلة - وتعتبر مرحلة استطلاعية تمهد لطلب المقابلة ٠ ففى خدمة الفرد مثلا يبدا الأخصائى الأجتماعى المقابلة بالأطمئنان على ظروف العميل والأستماع إلي ما قد يكون قد استجد من مواقف جديدة لمناقشة الخطوات التى سبق الأتفاق عليها فى المقابلة السابقة ٠ وتتميز هذه المرحلة بأن القائم يستفيد منها ليحدد اتجاهه فى المقابلة فهى تعتبر مفتاح الحديث فى المقابلة ٠

ب ــ مرحلة التفاعل الحقيقى ــ وهى المرحلة التى تشغل معظم المقابلة لان فيها يتم التفاعل الحقيقى بين طرفى المقابلة وتدور فيها المناقشات وتظهر فيها الأنفعالات ويتحقق فى هذه المرحلة معظم اهداف المقابلة واغراضها التى عقدت من اجلها ٠ وينبغى أن تتركز المناقشة حول موضوع واحد وعند الأنتهاء منه ينتقل إلي مناقشة موضوع آخر إذ أن مناقشة عدة موضوعات فى وقت واحد

يؤدي إلي التشتيت بالنسبة للجهد والوقت وتصبح المناقشة سطحية غـير متعمقـة فلا يحدث التأثير المطلوب ٠

ج ـ مرحلة أنتهاء المقابلة :-

قد يعتقد البعض أن المقابلة امرا سهلا يسيرا ٠ إلا أنه من الضرورى أنـهاء المقابلة فى جو ودى لايقل الأهتمام به عن الجو السائد أثناء المقابلة ، وتتميز هـذه المرحلة بتهدئة التفاعل والأقلال من المناقشة ومحاولة تجميع وتخليص مـدارات حوله المناقشة فى المرحلة السابقة وما انتهت اليه من اتفاقات وتأكيدهـا وتحديـد الخطوات التى ستتخذ لحين المقابلة التالية اذا كانت هناك مقابلات تالية ٠

(٣ ـ٢) ما بعد المقابلة :-

أ) تسجيل المقابلة :-

بعد تسجيل المقابلة عملية هامة من العمليات الاساسية فى المقابلة وهناك اساليب متعددة للتسجيل وعلى القائم بالمقابلة ان يختار الاسلوب الذى يمكن تحقيق اهدافه واغراضه ٠

ب ـ تحليل المقابلة :-

وفى هذه المرحلة يتم تحليل المناقشات التى دارت فـى المقابلـة ومـدى تحقيقها لاغراض المقابلة واهدافها ٠

١ ـ٢ الأجتماعات :-

تعتبر الأجتماعات واحدة من وسائل الأتصـال الـذى يتيـح الفرصـة للأعضاء المشتركيين للتفاعل الاجتماعى والمناقشات والحـوار وتبـادل الـرأى٠ ولذلك فانها تعد واحدة من الوسائل الهامة فى الخدمة الأجتماعية خاصة فى خدمـة الجماعة وتنظيم المجتمع ٠ اذ أن جزءا كبيرا من أنشطة الجماعة وتنظيم المجتمـع يمكن تحقيقها من خلال الاجتماعات وليـس هنـاك شـكل وهـدف واحـد لكـل الاجتماعات بل أن للأجتماعات اشكال واهداف مختلفة ٠

فمن حيث الشكل ، فقد تكون اجتماعات محددة مثل اجتماعات الجماعات المختلفة سواء فى الأندية الاجتماعية أو المدارس وكذلك الاجتماعات الأسرالية واجتماعات مجالس الادارة واجتماعات اللجان فى تنظيم المجتمع • وقد تكون اجتماعات عامة مثل اجتماع جميع اعضاء مؤسسة ما ، أو اجتماعات العاملين فى المصنع أو أعضاء الجمعية العمومية لاحدى الجمعيات الاجتماعية •

وقد تكون الاجتماعات دورية اى لها صفة الانتظام فى عقدها مثلما يحدث فى الأجتماعات العادية التى تعقدها الجمعيات العمومية للجمعيات والمؤسسات المختلفة ، وقد تكون مؤقته أو طارئة لتحقيق هدف معين محدد •

أما من حيث الهدف ، فقد يكون هدف الاجتماع هو التعارف بين الاعضاء أو لدراسة مشكلة أو لاثارة انتباه واهتمام الاعضاء لمشكلة ما بهدف الوصول الى رأى أو قرار معين فيها •

(١) المقصود بالاجتماع :-

الاجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الأفراد فى لقاء لتحقيق هدف أو اهداف معينة •

(٢) أهمية الاجتماعات :-

أ - تهيىء الفرصة للتبادل الفكرى بين الأعضاء وتساعد على تحقيق وحدة الفكر والشعور والسلوك بين الأعضاء •

ب - تعتبر موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمراطية واحترام رأى الأغلبية•

ج - تثير الأعضاء لمحاولة للتفكير فى المشاكل وتقويم آرائهم فى ضوء الاراء الجديدة والحقائق التى تقديم أثناء الأجتماع •

د - يتيح الفرصة للاستفادة من أكبر عدد من الخبرات باعتبار هذه الخبرات هى مصدر قوة الجماعة واستمرارها لتحقيق اهدافها •

هـ ــ تهيىء الفرص للاعضاء لتقدير التفكير والعمــل التعــاوني وتزيـد مـن اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والاراء التى يتفق عليها فــهى قراراتــهم وليسـت مفروضة عليهم ٠

و ــ تحقق الاجتماعات علاقة اجتماعية ينبغى ان تمارس بدقة وعنايـــةوينبغى ان يتوفر للاخصائى الاجتماعى المهارات الأساسية والقدرة على تنظيــم اجتماعــات ناجحة ٠

٢ ــ **خطوات تنظيم الاجتماعات :–**

(٣-١) مرحلة الاعداد :–

وهى المرحلة التى سبق عقد الاجتماع وفيها تجرى عدد من الاجــراءات التى لها اهميتها منها :

أ ــ اختيار موضوع يهتم به الاعضاء شخصيا أو يتصل بما يقومون به من نشـاط أو له قيمة اجتماعية فى بيئتهم المحلية أو القومية : وتكمن أهمية هذا الأختيار فــى أنه سوف يشجعهم على الحضور والاهتمام بــالموضوع أو الموضوعــات لانــها تقابل حاجات عندهم ٠

ويرتبط بهذا الاجراء تحديد الهدف من مناقشة هــذا الموضــوع أو تلــك الموضوعات فى هذا الاجتماع ، فقد يكون تحديد الهدف التوصل إلـــي قــرار أو توصية أو كشف النقاب عنه ٠

ب ــ دراسة هذا الموضوع أو تلك الموضوعات وجمــع البيانــات والمعلومــات عنه٠ وهذا من شأنه يساعد فى الوصول إلي أراء ســليمة ، وقــرارات ناضجــة وعملية ٠

ج ــ تحديد عدد الموضوعات التى ستعرض فى الاجتماع وينبغى أن يرتبط العــدد قدر الأمكان مع الوقت المخصص للاجتماع وترتيب هذه الموضوعــات بصــورة تصبح صالحة للمناقشة (جدول الأعمال) ٠

د ـ تحديد تاريخ ووقت الأجتماع بما يناسب الاعضاء وظروف عملهم .

هـ ـ اذا كان هذا الاجتماع ليس له صفة الانتظام والدورية فينبغي تحديد عدد الاعضاء الذين سيحضرون الاجتماع .

و ـ توجيه الدعوى الي المدعوين للأجتماع موضحا بها مكان الاجتماع بدقة مع مراعاة أن يكون موعد بدء الاجتماع واضحا وكذا نهايته لكي يساعد المرتبطين باعمال أخرى على حضور الأجتماعات دون خوف من تعطلهم . وينبغي أن توجه الدعوة للاعضاء في وقت مبكر (قبل الاجتماع بأسبوع مثلا) .

ويمكن ان يتم هذا الاجراء عن طريق بطاقات دعوة أو نشرة مكتوبة على السبورة أو التليفون أو المقابلة الشخصية . وفي كل الحالات ينبغي أن يرفق مع بطاقة الدعوى جدول الأعمال والمذكرات التفسرية .

ز ـ في الخدمة الاجتماعية تعقد الاجتماعات غالبا برئاسة بعض القادة الشعبيين لذلك ينبغي على الأخصائي الاجتماعي أن يجتمع بمن سيرأس الأجتماع لتوضيح كافة الأمور المتعلقة بالاجتماع للمساعلة على فاعليته ونجاحه . ويتم ذلك قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب .

ط ـ التأكد من اعداد مكان الاجتماع اعدادا مناسبا .

ظ ـ اعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع من المدعوين حتى يمكن حصر المتغيبين منهم .

(٣ـ٢) مرحلة عقد الاجتماع :-

وهي المرحلة التي يجتمع فيها المدعوين للاجتماع لمناقشة الموضوعات المدرجة في جدول الأعمال وينبغي أن يراعى في هذه المرحلة بعض التوجيهات التي تساعد على نجاح الاجتماع منها .

أ) ينبغي أن يبدأ الاجتماع في الموعد المحدد له اذ أن في ذلك احترام وتقـدي للأعضاء الذين يواظبوان على حضور الاجتماعات في مواعيدها الا اذا كـان عدد الحاضرين لم يصل الي العدد القانوني لبدء الاجتماع •

ب) ينبغي أن تطرح الموضوعات المختلفة للمناقشة طبقا لما هـو وارد فـي جدول الأعمال فاذا كان هذا الاجتماع هو الاجتماع الثاني أو ما يلي ذلك فينبغـي تلاوة محضر الاجتماع السابق اذ أن ذلك تعريف من كان غائبا فيهما بما حـدث من مناقشات وقرارات ، وكذا تذكير بقية الأعضاء بهذا المحتـوى والتـأكد مـن صحته وبذا يكون هناك استمرار واتصال في الفهم والمناقشة ثم يتـم التصديـق على هذا المحضر ، كما يتابع الأعضاء ما تم في القرارات السابقة واتخـاذ مـا يرونه من اجراءات بشأنها • بعد ذلك يقدم رئيس الاجتماع الموضـوع الجديـد بكلمة مناسبة حتى يهتيء مناخا مناسبا • يدعو إلي اشتراك الأعضاء في مناقشـة هذا الموضوع •

ت) وهناك بعض المشكلات الشائعة للمناقشة الجماعية منها :-

- ضعف المشاركة في المناقشة - فقد يوجد اعصاء يبغضهم الدافع للمشـاركة في المناقشات بصورة واضحة وهذا من شأنه أن يقلل من عـدد الآراء التـي تتيح الفرصة لاختيار افضلها •
- عدم التركيز في المناقشة

ومن امثلة ذلك الخروج عن الموضوع الأصلـي للمتقشـة وتفرغـها إلـي موضوعات جانبية مما يخرج المناقشة عن جوهرها • وبذلك يصعـب الوصـول الي قرارات موضوعية يؤدى ذلك إلي اضاعة وقت الاجتماع بدون جدوى •

- الافراط فى المناقشة :

وتتمثل فى الاستمرار فى المناقشة موضـــوع مـــا سـبق الانتــهاء منــه والوصول الى قرار بشأنه أو المبالغة فى مناقشة موضوع رغــم وضوحــه ممــا يؤدى إلي ضعف فاعلية المناقشة وجدواها ٠

- سيطرة فرد واحد على المناقشات أو احتكار المناقشة :

وغالبا ما يصدر ذلك من ذوى السلطة والنفوذ ، أو من الأفراد الذيــن يتصــف سلوكهم بالرغبة أو حب السيطرة فى الموضوع الواحدة ، قبل الأنتهاء من الأولــى وتلخيصها وبذلك يضمن الرئيس استمرار وتسلسل المناقشة وانتظامـــها وترابــط الأفكار وفهم الأعضاء لها ٠

كما ينبغى إلا ينفرد احد الأعضاء بالمناقشة دون آخرين بل ينبغى أن تعطــى الفرصة لجميع الأعضاء لكى يبدى كل منهم قدر الإمكان برأيه فـــي الموضــوع حتي يصير واضحا وقد يتطلب ذلك تنشيط الأعضـــاء الذيــن لايشــتركون فــى المناقشات والحد من افراط بعض الأعضاء فى المناقشة ٠

- ينبغى أن ينتهى الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته ٠

- ينبغي تسجيل ما دار في الاجتماع من مناقشات هامــة ومــن قــرارات تــم التوصل اليها ٠

<u>(٣ ــ ٣) مرحلة ما بعد الاجتماع (المتابعة) :-</u>

وهى مرحلة التى تلى المرحلة السابقة وفيها تجرى عدد من الاجــراءات من أهمها ٠

أ- حصر الاعضاء الذين تخلفوا عن حضور الاجتماع ٠

ب- ارسال محضر الاجتماع لجميع الأعضاء ســواء منــهم الذيــن حضــروا الاجتماع أو الذين تخلفوا عنه حتى يكونوا على علم بمـــا دار فيــه ويمكنـــهم

متابعة الاجتماعات القادمة • وهذا فضلا عن الاحساس بأهميتهم وشعورهم بحاجة المجتمعين إلي جهودهم •

ت- متابعة ما اتخذ من قرارات في الاجتماع حتى يتم تنفيذ اذ يصبح القرار عديم الفائدة ما لم يأخذ طريقه إلي التنفيذ •

(١-٣) المحاضرات :-

تعد المحاضرات من وسائل الاتصال اللفظية التي تستخدم لنقل قد كبير من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد في وقت يمكن تحديده مقدما بدقة . والمحاضرات لا تسمح بمشاركة الجمهور إلا إذا سمح المحاضرون بذلك ، ولهذا فإنها ذات أثر محدود في إكساب الجمهور مهارات العمل وبخاصة في العلاقات الإنسانية .

والمحاضرة من ناحية أخرى نوع من الخطابة وإن كانت تختلف عنها بعض الشيء مع أنها تعرض الموضوعات العملية التي تخاطب العقل أكثر من التي تخاطب الوجدان . وتتطلب جمهورا على قدر معقول من الإحاطة بالموضوع الذي يتناوله المحاضر أو على الأقل له رأي فيه .

(١) وهناك ضوابط ينبغي مراعاتها بالنسبة للمحاضر :

أ. بالنسبة للجمهور ينبغي أن تكون لديه معرفة وافية من حيث عددهم وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم ، وذلك للإفادة من هذه المعلومات في إعداد مادته وفي تقديم المفاهيم المناسبة لجمهوره وفي اختيار ما يهم جمهور المحاضرة ويجذب انتباههم ويثير اهتمامهم بالموضوع .

ب. أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة وكافية ومنظمة ومترابطة ومتصلة بالموضوع الرئيسي .

ت. أن يتسم في عرضه بالتسلسل .. وأن يشرح كل فكرة بعناية ويدعم شرحه بأمثلة من واقع المستمعين ، مع عناية بوضوح الصوت بحيث يكون مسموعا

للجميع ، ومع تجنب الأكثر من الإشارات والحركات أثناء المحاضرة . بالنسبة لأسلوب المحاضرة فينبغي أن يتسم بالبساطة والبعد عن التكرار واستخدام الكلمات المألوفة وتجنب الكلمات البراقة .

ث. أن تبدأ المحاضرة بمقدمة مثيرة تساعد على تهيئة أذهان الحاضرين ، وتشد انتباههم وتزيد من اهتمامهم للموضوع .

(٢) الإجراءات التنظيمية للمحاضرة : تتضمن هذه الإجراءات تحديد الموضوع الذي يهم الجمهور ، وموعد المحاضرة ، وإعداد المكان المناسب، ودعوة المحاضر والجمهور بالوسائل المختلفة ، وتقديم المحاضرة ، وأخيرا تقويم المحاضرة لمعرفة مدي تحقيقها للأهداف التي استعملت من أجلها .

(٣) <u>عيوب المحاضرة :</u>

أ. لا تتيح الفرصة لتوجيه أي عناية فردية لكثرة عدد الحاضرين .

ب. من الصعب فيها التعرف على مدى استيعاب المستقبلين .

ت. صعوبة الاحتفاظ بتركيز الجمهور على كلام المحاضرة .

ث. عدم إتاحتها الفرصة لمشاركة الجمهور في المحاضرة إلا في الحدود التي يسمح بها المحاضر .

(٤) <u>مميزات المحاضرة :-</u>

أ. تدفع الحاضرون إلى الإطلاع على موضوع المحاضرة وذلك إذا قدمت بطريقة مناسبة ونجحت في استثارة انتباه الجمهور للموضوع .

ب. تدور حول موضوع له أهميته للجمهور .

ت. تصلح عندما يكون عدد الجمهور كبيرا .. ولهذا تعد المحاضرات وسيلة رخيصة لأنه يمكن دعوة عدد كبير للاستماع لمحاضر واحد ..

ث. تسمح بتقديم كمية كبيرة من المعلومات بطريقة منطقية ومنتظمة ومترابطة وفي وقت قصير .

١-٤ الندوة :-

المقصود بالندوة : هي عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المتخصصين في موضوع معين (٢-٥) وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم بتبادله من زاوية أو من جانب معين .

ولذلك تعد الندوة من وسائل الاتصال التي تتيح التفاعل بين المرسل (وهم المتخصصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين . ولهذه الوسيلة مميزات منها :

أ. تتيح الفرصة للجمهور للاستماع لأراء أكثر من خبير أو متخصص واحد . وتنوع هذه الأراء وتعدد المتحدثين يزيد من تشويق وانتباه واهتمام الجمهور بموضوع الندوة وحسن تفهمه لزواياه المختلفة .

ب. تتيح الفرصة للمناقشة بين الخبراء والجمهور مما يجعل الاتصال يسير في اتجاهين بعكس المحاضرة التي تسير في اتجاه واحد غالبا .

ت. تصبح الندوة على درجة عالية من الأهمية إذا كان الموضوع غير مفهوم لأغلب الحاضرين .

ولا شك أن الأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى استخدام هذه الوسيلة وذلك حتى يمكن مواجهة مشكلات المجتمع الذي يعمل معه من جوانبها المتعددة عن طريق خبراء متخصصين فيها .فلا شك أن مشكلة كثرة الإنجاب لها جوانبها الدينية والصحية والاقتصادية والتربوية ويمكن معالجة هذه الجوانب بواسطة خبراء فيه .

ورغم ما للندوة من مميزات إلا أنها لها بعض أوجه القصور مثل :-

أ. الخروج بالمناقشة عن الموضوع إلى موضوعات أخرى هامشية أو جانبية.

ب. اختلال احتكار البعض للمناقشة سواء من جانب الخبراء أو الحارين من الجمهور .

(١) كيفية تنظيم الندوة :-

(١-١) مرحلة الإعداد :-

وتتطلب هذه المرحلة القيام بعدد من الإجراءات منها :-

أ. أن يكون للندوة موضوع بحيث يكون محدد تحديدا واضحا ويحقق غرض من أغراض الجماعة أو الجمهور .

ب. اختيار الخبراء اللازمين للندوة حيث يمثل هؤلاء الخبراء زوايا الموضوع المختلفة . كما يكون أحدهم متخصص في النواحي الاقتصادية والأخر في الجوانب الدينية وآخر في الجوانب الصحية .

ت. تحديد جماعة أو جمهور الندوة .

ث. إعداد مكان مناسب لإقامة الندوة حيث يمكن استيعاب الجمهور وتحديد مكان مناسب لها .

ج. الإعلان عن الندوة ودعوة الخبراء .

ح. إعداد لجنة سكرتارية لتسجيل الندوة .

(١-٢) مرحلة التنفيذ :-

وفي هذه المرحلة : يبدأ المنظم الندوة في موعدها المحدد سالفا ، بأن يمهد للموضوع بكلمة مختصرة ثم يقدم الخبراء للجمهور . حيث يقدم كل واحد من هؤلاء الخبراء بإلقاء كلمة عن الجانب الذي يهمه من الموضوع . ثم يسمح للجمهور بالاستفسارات والمناقشات حتى يمكنهم الإلمام بجوانب المشكلة .

وتسمى الطريقة السابقة بالندوة ذات العرض الأولى أي تحدث الخبراء . أولا - ثم السماح بالمناقشة .

أما الطريقة الثانية فتسمى بالندوة ذات المناقشة الأولية : وفيها يتناقش ثلاثة أو أكثر من المتخصصين في الموضوع أمام الموجودين لمدة تتراوح بين عشرة أو عشرين دقيقة . ثم يسمح منظم الندوة للموجودين بالاشتراك في المناقشة .

وهناك طريقة ثالثة بأن يسمح المنظم للموجودين بالاستفسار وتوجيه الأسئلة أولا ثم يطلب من الخبراء الرد على ما أثير من أسئلة كل منهم في مجال تخصصه .

وينبغي على منظم الندوة أن يحد من خروج الأسئلة أو المناقشات عن موضوع الندوة ، وعليه أيضا أن يقوم بتلخيص اراء الخبراء ليساعد الجمهور على تكوين صورة أو فكرة عامة سليمة عن الموضوع . ثم ينهي الندوة في موعدها .

(١-٣) مرحلة التقييم :-

وفيها يقوم المنظم بدراسة مدى نجاح هذه الوسيلة في تحقيق ما كان يهدف إليه منها ، وقد يستخدم أكثر من وسيلة لمعرفة ذلك ، كأن يستخدم الملاحظة . في ملاحظة سلوك الجمهور ومدى ما حدث من تعديل ، أو عن طريق استفتاء لمعرفة رأيهم في الندوة ، أو يطلب منهم كتابة تقرير عن رأيهم ومدى استفادة كل منهم من هذه الوسيلة .

١-٥ المناظرات :-

وهي عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتهما من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولا للرأي الأسلوب وذلك أمام جمهور لا يعرف الحل الصحيح فيه ويسمح له بالاشتراك في المناقشة . ويقوم بالمناظرة مجموعة من ستة إلى ثمانية أشخاص يختارون لتعمقهم ومقدرتهم على تفهم موضوع المناظرة وبينهم رئيس كفء مسئول بالدرجة

الأولى عن نجاح المناظرة . ويجب عند بداية المناظرة أن تبـدأ بدايـة مثـيرة ، لإضفاء صفة الحيوية على المناظرة . وأثناء سيرها يجب على المسئول أن يربـط بين النقاط التي تثار ويوجهها توجيها إيجابيا .. ويجب أن يتحاشى التكلم مـرات كثيرة ، كما يشجع على توجيه الأسئلة .

<u>وفيما يلي توجيهات لمن يريد أن يقود مناظرة ناجحة هي :-</u>

أ. أحمل الأسئلة التي يوجهها السائلون إلى من ترى أنه أقدر على الإجابة عنـها من بين الذين يتولون الإجابات .

ب. لاحظ النقاط التي تكون قد عولجت بعجلة .

ت. لاحظ التحيز أو قلة الصبر أو الغضب .

ث. أستعمل قليلا من المزاح والفكاهة لتحول دون التوتر .

ج. ساو بين المناظرين .

ح. أعد الأسئلة التي يلقيها سائلوها وخاصة أسئلة لماذا وكيف .

خ. وجه المناقشة بمهارة نحو الهدف المحدد دون أن تسيطر أو تتحكم .

د. حول إن اقتضى الأمر سؤالا بين المتناظرين إلى الجمـهور دون أن تخـل بالمناظرة .

ذ. تجنب إعطاء المتناظرين تعليمات بالتكلم في نواح معينة لفترات معينة حتـى لا تفسد المناظرة وتتحول إلى جلسة .

(١) <u>مميزات المناظرة :-</u>

أ. تساعد على زيادة انتباه الجمهور واهتمامه وتتبعه لما يعـرض مـن حجـج ومعلومات وحقائق لكن عندما يبدأ هذا الجمهور المشاركة في الحـوار فمـن المحتمل أن يحدث خروج أو تشعب في التعليقـات أو إلقـاء بعـض الآراء الحادة . ويقتضي الحيلولة دون ذلك تصرف حاسـم وحكيـم مـن رئيس المناظرة .

ب. تتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء والتفاعل في الاتصال .

ت. تساعد الجمهور على الإلمام بجوانب الموضوع أو المشكلة بشكل أشمل والتعرف على وجهات النظر المؤيدة والمعارضة .

(٢) خطوات تنظيم المناظرة :-

(٢-١) مرحلة الإعداد :-

وعندما يستخدم الأخصائي الاجتماعي المناظرة كوسيلة للتأثير على الجمهور أو لتثقيفه أو تعليمه أو لاجتذاب تأييده لسياسة أو لموقف أو للوصول إلى الرأي لأصوب في مشكلة ما .. فإن الأمر يحتاج إلى تخطيط وإعداد مسبق لضمان نجاحها .

فبالنسبة لمرحلة الإعداد ينبغي الاهتمام بما يلي :-

أ. اختيار موضوع أو مشكلة تهم الجمهور الذي سيشارك في المناظرة وتتفق مع الوقت المخصص لها .

ب. الدقة في اختيار المتناظرين من حيث الخبرة والمركز والمستوى العلمي .

ت. تحديد دور كل متناظر في المناظرة ومهمته وتوجيه الدعوة إلى المتناظرين .

ث. تحديد جمهور المناظرة وعدده والإعلان عن المناظرة من حيث الموضوع والمكان والزمان وتوفير الاستعدادات المناسبة لذلك .

ج. تشكيل لجنة سكرتارية لتدوين ما يجرى في المناظرة وإعداد تقرير بذلك .

(٢-٢) مرحلة التنفيذ :-

أما بالنسبة لمرحلة تنفيذ المناظرة فينبغي مراعاة أن تبدأ المناظرة في موعدها وتقديم الموضوع وتقديم المتناظرين إلى الجمهور . ويحدد لكل متناظر وقت محدد مع مراعاة عدم خروج المناقشات عن موضوع المناظرة . وأن يلتزم الجمهور بالتصرفات السلمية أثناء إبداء الرأي . وتلخيص آراء كل من طرفي

المناظرة بحيث تكون واضحة للجمهور .. ثم ينهي الرئيس المناظرة في موعدها المحدد لها .. ويلاحظ ضرورة تسجيل كل ما دار فيها من كلمات ومناقشات .

(٢-٣) مرحلة التقييم :-

وبعد المناظرة تأتي مهمة تقييم المناظرة وتحديد مدى نجاحها في تحقيق ما تهدف إليه وذلك بالأساليب البحثية المختلفة .

١-٦ المؤتمرات :-

(١) المقصود بالمؤتمر :-

المؤتمر هو "الوسيلة التي تتم بها إقناع الجمهور بفكرة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين لكسب تأييد الرأي العام أو تهيأت الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها"

وعادة ما يسبق عقد المؤتمر تمهيد له بعقد اجتماعات أو عمل ندوات أو أحاديث عامة وجلسات تحضيرية وإعداد البحوث والدراسات إلى غير ذلك من الوسائل المناسبة لموضوع المؤتمر وغالبا لا يتعدى مدة المؤتمر عن أياما محدودة .

(٢) أهداف المؤتمرات :-

تتلخص الأهداف التي تسعي المؤتمرات إلى تحقيقها في الأهداف التالية :

أ. خلق اهتمام الرأي العام بموضوع أو بمسألة معينة .

ب. إقناع المسئولين في الأجهزة الحكومية بفكرة أو قضية أو مشكلة معينة .

ت. تشجيع المهتمين أو المتخصصين في مهنة ما أو المهتمين بمسألة مهينة على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والآراء في موضوعات تتصل باهتماماتهم

وتشجيعهم على الوصول إلى قرارات الاتفاق على عناصر مشتركة يلـتزمون بها خلال ممارستهم لمهنتهم .

ث. توفير الجو المناسب للتبـادل بيـن القيـادات المهنيـة والقيـادات الشـعبية والمواطنين.

ج. تنسيق الجهود وبث روح التعاون بين المهتمين بقضية معينة في مجتمع معيـن أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية في مجتمعات أخرى .

(٣) <u>أنواع المؤتمرات :-</u>

تصنف المؤتمرات أو تنقسم إلى الأنواع التالية :

(٣-١) <u>من حيث المدة :-</u>

أ - <u>مؤتمرات مؤقتة أو وقتية :</u>

وهي المؤتمرات التي ليس لها صفة الانتظام في انعقادها أي أنها لا تنعقد بصفة دورية منتظمة وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بصفة دورية منتظمة .

ب - <u>مؤتمرات دورية :-</u>

وهي المؤتمرات التي لها صفة الانتظام في انعقادها ، أي تلك التي تعقـد بصفة دورية منتظمة بحيث تعقد على فترات محددة غالبا . كما أن لها هيئة دائمـة مسئولة عن الإعداد وتنظيمها لها وانعقادها في المواعيد المحددة لها .

(٣-٢) <u>من حيث الغرض :-</u>

تنقسم المؤتمرات من حيث الغرض إلى :

أ - <u>مؤتمرات عامة :</u>

وهي تلك المؤتمرات التي تتناول مختلف الجوانب التي تهم الجماهير فـي مجتمع معين .

ب ـ مؤتمرات نوعية :

وهي تلك المؤتمرات التي تختص بتناول أنشطة في مجال معين كالمؤتمرات الاقتصادية أو الاجتماعية أو التربوية أو النفسية أو رعاية الطفولة .

جـ ـ مؤتمرات مهنية :

وهي تلك المؤتمرات التي يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالأخصائيين الاجتماعيين أو المحامين أو الأطباء .

(٣-٣) من حيث المستوى :-

تنقسم المؤتمرات من حيث المستوى إلى :

أ. مؤتمرات محلية : وهي التي تعقد على المستوى المحلي .

ب. مؤتمرات قومية : وهي التي تعقد على مستوى الدولة .

ت. مؤتمرات إقليمية : وتعقد هذه المؤتمرات على مستوى إقليم معين عددا من الدول .

ث. مؤتمرات عالمية أو دولية : وهي التي تعقد على المستوى العالمي أو التي يشترك فيها عدد معين من دول العالم .

وهذا التصنيف لأنواع المؤتمرات لا يعتبر منفصلا تمام الانفصال عن بعضه البعض فقد يقوم الأخصائيون الاجتماعيون في محافظة بعقد مؤتمر دوريا لمناقشة بعض القضايا المهنية .

ففي هذا المثال تتداخل الثلاثة تصنيفات الأساسية : فهو مؤتمر دوري (وفقا للتصنيف الأول) ومن النوع المهني (وفقا للتصنيف الثاني) ويصطبغ بالصبغة المحلية (وفقا للتصنيف الثالث) .

(٤) تكوين المؤتمر :-

يتكون المؤتمر من جمعية عمومية ، ينبثق عنها أمانة المؤتمر أو مجلس إدارة له ، ويشكل للمؤتمر لجان معينة .

أ ــ الجمعية العمومية للمؤتمر :

وتضم جميع أعضاء المؤتمر الذين ينطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ويشتركون فيه . إذ غالبا ما توضع شروط لعضوية المؤتمر وبذلك من حق الأشخاص الذين تنطبق عليهم الشروط حضور هذا المؤتمر .

ب ــ أمانة المؤتمر أو مجلس إدارته :

وينتخب أعضاء مجلس إدارة المؤتمر أو أمانته من بين أعضاء الجمعية العمومية ، ثم ينتخب من بين أعضائها رئيسا ، ونائبا أو أكثر للرئيس ، ثم مقرري اللجان المتفق على تشكيلها ويعتبر رئيس أمانة المؤتمر رئيسا للمؤتمر ، ويطلق عليه (أمين المؤتمر) .

جـ ــ اللجان :-

وتشكل لجان المؤتمر من بين أعضاء الجمعية العمومية ، ويتم تشكيلها أما بناء على رغبة كل عضو في الانضمام إلى اللجنة التي تختارها ، أو يتم توزيعها على هذا الأسلوب مع غرض المؤتمر ، عادة ما يكون مقرري اللجان من بين أعضاء أمانة المؤتمر ليقوموا بعملية الربط بين اللجنة وأمانة المؤتمر أو مجلس إدارته .

ولا يوجد عدد معين من اللجان ينبغي توافره في كل مؤتمر بل يتحدد عدد اللجان وطبيعة عملها طبقا لما يحتاج إليه العمل في المؤتمر ومما يساعده على تحقيق الهدف من انعقاده إلا أن هناك لجان لابد من توافرها لكل مؤتمر من المؤتمرات وهي اللجنة التحضيرية للمؤتمر ، ولجنة التنسيق وصياغة التوصيات أو القرارات التي يتوصل إليها المؤتمر .

وتشكل لجنة الصياغة عادة من أمين المؤتمر ومقرري اللجان المختلفة .

(٥) وسائل العمل في المؤتمرات :-

هناك العديد من الوسائل التي يمكن أن تستخدمها المؤتمرات لإنجاز أعمالها وكل مؤتمر له الحق في أن يختار الوسائل التي تتناسب مع أعماله إلا أن أهم الوسائل التي تستخدم في معظم المؤتمرات هي :-

أ ـ البحوث :-

يعد المتخصصون بحوثا في الموضوعات المراد بحثها ومناقشتها في المؤتمر ، وتقدم هذه البحوث في الاجتماعات العامة للمؤتمر أو في اللجان المختصة التي يشكلها المؤتمر .

ب ـ الاجتماعات :-

وتعتبر الاجتماعات من أهم وسائل المؤتمرات عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطه وقد تكون هذه الاجتماعات عامة لكل المشتركين في المؤتمر ، وقد تكون اجتماعات خاصة بلجان المؤتمر .

جـ ـ المناقشات :-

وتعتبر المناقشات الوسيلة التي يستخدمها المؤتمرون في اجتماعاتهم العامة ، أو في اجتماعات اللجان إذ تناقش الموضوعات الأساسية للمؤتمر في الاجتماعات العامة وتناقش الموضوعات الفرعية المتخصصة في اجتماعات اللجان .

د ـ المطبوعات والوسائل البصرية :-

وتستخدم كوسائل لتوضيح الموضوع أو المسألة التي يبحثها المؤتمر أو بعض جوانب منها .

٦ مراحل المؤتمرات :-

تمر المؤتمرات في ثلاثة مراحل رئيسية هي مرحلة الإعداد ومرحلة الأنعقاد ، ومرحلة المتابعة ونتناول كل مرحلة من هذه المرتحل بالتوضيح :

(٦-١) مرحلة الإعداد للمؤتمر :

وهي المرحلة التي سبق موعد انعقاد المؤتمر ويتم خلالها :

أ ـ تحديد هدف أو أهداف المؤتمر .

ب ـ تحديد البحوث والدراسات التى تقدم فى المؤتمر ، وتكليف المتخصصين بأعدادها .

ج ـ وضع شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات .

د ـ يحدد موعد المؤتمر ومكانه ومدته .

هـ - عمل الإعلام اللازم بالمؤتمر وتجهيز المعارض والأفلام السينمائية اللازمة .

و ـ أختيار القادة والخبراء الذين يمكن الإستعانة بهم وأخطارهم بذلك .

ز ـ توجية الدعوة لاعضاء المؤتمر موضحا فيها موعد ومدة ومكان أنعقاد المؤتمر والموضوعات التى سوف تبحث فيه . إلي غير من الأعمال التحضيرية للمؤتمر .

(٦-٢) مرحلة أنعقاد المؤتمر :-

وفي هذه المرحلة يتم الاتى :-

أ ـ أفتتاح المؤتمر وغالبا ما يكون ذلك فى أجتماع عام يبدأ بمشكلة الأفتتاح يلقيها أحد كبار المسئولين أو كبار القادة فى المجتمع .

ب ـ يعقد المؤتمر عقب أجتماعا عاما أو أكثر لالقاء البحوث والدراسات عن موضوعات المؤتمر .

ج ـ ثم تعقد اللجان اجتماعات خاصة بها ، ويقوم كل منها بمناقشة موضوع أختصاصها أو موضوع يحدد لها المؤتمر . وتخرج كل لجنة بتوصيات أو مقترحات تتعلق بالموضوع أو الموضوعات التى قامت يبحثها ومناقشتها .

د ـ تسلم كل لجنة توصياتها ومقترحاتها للجنة التنسيق وصياغة القرارات حيث تصيغ التوصيات أو المقترحات أو القرارات سواء كانت عامة أو نوعية تمهيدا لعرضها على المؤتمرين لإقرارها، أو أدخال تعديلات عليها .

هـ ـ يختتم المؤتمر أعمال فى اليوم الأخير لأنعقاده بقراءة التوصيات والقرارات وتعديلها أو أضافة أو حذف بعضها وبعد أقرارها تلقى كلمة الختام فى اجتماع عام ثم ينتهى المؤتمر .

(٦-٢) مرحلة المتابعة :-

أ ـ إعداد مطبوعات المؤتمر التى تشمل على (البحوث التى قدمت فى المؤتمر/ محاضر جلسات الاجتماعات العامة ، واجتماعات اللجان ، والتوصيات التى أصدرها المؤتمر وأرسالها لاعضاء المؤتمر أو غيرها للأطلاع على نشاط المؤتمر .

ب ـ تتولى الهيئة المشرفة على المؤتمر أو لجنة المتابعة المنبثقة من من المؤتمر متابعتها للعمل على وضعها موضع التنفيذ .

٢- الوسائل اللفظية المكتوبة :-

٢-١ الخطابات :-

يمكن أن تعتقد المنظمة على الخطابات الشخصية للاتصال بالأفراد أو الجماعات وهنا تظهر أهمية الأسلوب الذى تكتب به هذه الرسالة والذى قد يكون من شأنه التأثير على افراد المجتمع تأثيرا قد يجلب معه التشجيع المالى أو الأدبى أو عكس ذلك - والخطابات يجب أن تكون ذات أسلوب واضح صريح قوية التعبير كما يجب الأقلال ما أمكن من الخطابات المطبوعة أذ المشاهد أنها ضعيفة

الأثر ولا تلقى من الجمهور اهتماما - وهناك نواحى أخرى كثيرة ما نغفلــها وإن كان من الواجب مراعاتها كالدقة فى كتابة العناوين والأسماء .

٢-٢ النشرات :-

تختلف هذه عن الخطابات فى كونها لاتعبر عن رأى شخص معين وأنمـا تحصل رسالة المنظمة بوجه عام أما الخطاب فأنه ينقــل وجهــة نظــر محــددة وتختلف الأغراض التى تصدر النشرات من أجلها فبضعها يقصد منه الأعلام عـن المنظمة أو القيام بحمله لجمع التبرعات أو الدعــوة لفكــرة معينـــة - ويجـب أن يراعى فى أعداد هذه النشرات :

(أ) أن تكون مناسبة من حيث الحجم والطباعة .

(ب) أن تكون واضحة الأسلوب والأغراض .

(ت) استعمال الألوان والاحصائيات والرسوم البيانية يعطى فكرة واضح يسهل على القارىء استيعابها .

(ث) تجنب الأسراف فى اعداد هذه النشرات .

(ج) مراعاة مستوى الجمهور .

وتتكون النشرة من صحفة واحدة أو عدة صحفات (١-٣) مبوبة أو مكتوبـة فـى حجم ورق الكتاب العــادى وذات غلاف أو سطح كبير مـــن الــورق فــى طيات " مطويات " تسهل حملها ومراجعة مافيها من موضوعات وتوزيـــع عــادة بالمجان على أصحاب المصالح المرتبطة بالجهة التى تصدرها عن طريق الــبريد أو أثناء المناسبات المختلفة .

وتعالج النشرة موضوعات دقيقة تهم العاملين فى المنشأة مثــل : معلــوت عن المستجدات فى ظروف المنشأة أو الإختراعات الجديدة أو تعليمـــات لتنظيـم العمل فى المنشأة أو أنباء عن المناسبات خاصة تهم أعضاء المنشأة . أو خطـــط

جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الإستثمارات الجديدة والإنجازات والأعمال التـي تمت في مراحل سابقة ٠ والنشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي والترفيهي ٠ والبارزون من العمال والموظفين في الإنتاج والاداء وغير ذلك من الموضوعات التي تدعم ثقة الجمهور في المنشأة ٠

(١) أنواع النشرات :

(١-١) وفقا لمعيار الدورية تنقسم إلي :-

أ - نشرات دورية :-

وهي التي تصدر كل فترة زمنية محددة وهذه ينبغي أن تحمل اسما معينا وتصدر في حجم وشكل واحد تقريبا وفي مواعيد منتظمة ٠

ب - نشرات غير دورية :-

ترتبط بالظروف والمستجدات ودون ارتباط بموعد منتظم لصدورها ٠ فقد تصدر في مناسبات معينة أو إعلام العاملين بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة ٠

(١-٢) ووفقا للنمط التحريري السائد بالنشرة :

تنقسم إلي أنواع عديدة أهمها :-

نشرة إخبارية : تهتم بتقديم الأخبار عن التطورات المختلفة بالمنشأة ٠

نشرة مصورة : وهي عبارة عن مجموعة من الصور الفوتوغرافية المرتبطة بحادثة أو مناسبة ٠

نشرة ملخصة : تصاحب خطابا أو تقريرا معينا أو تتضمن عرضا ملخصا له ٠

نشرة تحليلة : تركز على التفاصيل الفنية في موضوع معين ٠

٢-٣ صحف الحائط :-

وتعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال اللفظية المكتوبة التي تستخدم فى كثير من المؤسسات والهيئات المختلفة ومن امثلتها : الجماعات المختلفة فى المدارس حيث تستخدم لتعبر بها عن الجماعات وأنشطها ،

وتتكون صحفية الحائطمن صفحة واحدة ذات مساحة تتراوح عادة بين ٧٠ × ٩٠ سم وتضم هذه الصحيفة معلومات واخبار وارشادات وتوجيهات تهم اعضاء الجماعات أو اعضاء مؤسسة معينة أو تهم العاملين بهذه المؤسسة ،

وغالبا ماتكون صحيفة الحائط موجهة إلي الاعضاء أو العاملين داخل المؤسسة أكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجي ،

كيفية تنظيم وإعداد صحيفة الحائط :-

أ - أن يحدد الهدف أو الأهداف التى يراد تحقيها عن طريق هذه الوسيلة أذ أن شكل الصيفة وما ستتضمنه من موضوعات وابواب تتوقف غالبا فى ضوء هذه الأهداف ، فإذا كان الهدف هو تعريف اعضاء جماعة الأدخار بالأخادر وأهدافه ووسائله ، فيمكن أن تتضمن الصحيفة موضوعات عن الأدخار وأهميته ،

واذا كان هناك من هدف فمن الأفضل أن تأخذه الصحيفة صفة الدورية والأنتظام فى اصدارها ، وأن تقسم الصحيفة إلي موضوعات يحقق كل منها هدف من الأهداف المحددة لها ،

ب - تحديد أسم مناسب للصحيفة يعبر عنها ويرمز لها ،

ج - تحديد الموضوعات التى ستتناولها الصحيفة على أن تكون هذه الموضوعات تهم الجمهور الذى ستوجه اليه هذه الموضوعات ، كما ينبغي ان يراعى أن لاتستغرق هذه الموضوعات من القارىء وقتا طويلا ،

د ، أن تتولى الجماعة المخصصة بأعداد هذه الصحيفة جمع المعلومات عن الموضوعات التى ستتناولها الصحيفة مستخدمة فى ذلك العديد من الوسائل سواء

بالمقابلات الشخصية مع بعض المسئولين ، أو بالرجوع إلي بعـض المطبوعـات والكتب والسجلات الدورية .

هـ ـ أن تكتب هذه الصحفية بأسلوب يتناسب مع القارىء الموجهة اليـه ، وأن تكون الكتابة على خطوط مستقيمة وبخط واضح ويراعى عدم ازدحام المسـاحات، والأستعانه بالألون ما أمكن ذلك ، وتدعيم الموضوعات برسوم وصـور لجـذب انتباه القارئ .

و ـ ينبغي وضع الصحيفة على ارتفاع مناسب وفي مكان مطروق وألا تسـتمر في عرضها فترة طويلة بل ينبغي استبدالها كل فترة محددة ولتكن أسبوع .

<u>ثانيا : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :-</u>

وهي تشمل جميع الوسائل التي لا تعتمد أساسا على الرمز في توصيـل الفكرة أو المعني المطلوب إلى المستقبل ولكنها تشمل الوسائل التي تمكن الأفـراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته أو ما يشبه هذا الشيء .

وهذه الوسائل متعددة ومتنوعة فمنها الرحلات والمعـارض والتليفزيـون التعليمي والحاسب الآلي وغيرهما من الوسائل التي تندرج تحت هذه المجموعـة من الوسائل .

وهذه الوسائل لديها القدرة على تمكين الفرد أن يشعر بما يرغب فهمـه أو تعلمه مستخدما في ذلك حاسة أو أكثر من حواسه .

(١) <u>مميزات الوسائل السمعية والبصرية :-</u>

أ ـ تتميز هذه الوسائل بتعدد أنواعها وأشكالها بمـا يتيـح الفرصـة لاختيـار أو استعمال الوسائل التى تتناسب وزيادة الأهتمام والتشويق .

ب ـ تقدم أساسا حسيا لما يرغب فى التعرف عليه أو دراسته والتفاهم بشأنه .

ج ـ تتيح الفرصة لنشاط الفرد وايجابيته ، وكلما بذل الفـرد دورا ايجابيـا فـي عملية التعليم كان ذلك أفضل .

(٢) **عيوب الوسائل السمعية والبصرية :** –

أ ــ بعض هذه الوسائل لايصلح منفردا دون موجه يستعملها ، فى وسائل مساعدة فى التأثير على المستقبل ٠

ب ــ هذه الوسائل تحتاج إلي توفر مهارة ودراسة فيمن يستعملها وبدونها تصبح هذه الوسائل عديمة الجدوى ٠

ج ــ قد يواجه الأخصائى الاجتماعى صعوبات شتى فى توفير مثل هذه الوسائل٠

د ــ بعض هذه الوسائل مرتفع التكاليف مما يصعب الحصول عليه ٠

(٣) قواعد اختيار الوسائل السمعية والبصرية :–

أ ــ أن تتوافق الوسيله مع الغرض الذى تسعى إلي تحقيقه منها فالافلام المتحركة مثلا تصلح لتقديم المعلومات التى يكون عنصر الحركة اساسيا فيها بينما تفى الصور والأفلام الثابته بالغرض إذ لم تكن الحركة مهمة فى الموضوع ٠

ب ــ صدق المعلومات التي تقدمها الوسيلة ومطابقتها للواقع ، فالخرائط المدرسية السياسية يجب تجديدها باستمرار بسبب استقلال بعض الدول واتحاد دول مع بعضها ٠

ج ــ مناسبة الوسائل لأعمار المستقبلين ومستوى ذكائهم وخبراتهم السابقة ٠

د ــ أن تكون الوسيلة فى حالة جيدة من حيث الصوت والصورة ٠

هـ ــ أن تساوى الوسيلة الجهد والمال الذى ينفق للحصول عليها ، وينبغى أن يكون العائد من استخدامها يتناسب مع ما ينفق عليها ٠

و ــ أن تتناسب الوسيلة مع التطور العلمى والتكنولوجى لكل مجتمع ٠

وفيما يلي عرض لبعض الوسائل السمعية والبصرية التى يمكـن أن تفيـد الأخصائى الأجتماعى فى عمله .

١- الأشياء :

وهى الحقيقة ذاتها بكل عناصرها الخاصة والبيئة كما هـى فـى الطبيعـة المعروف أن الشىء يتكون عادة من أجزاء كثيرة مرتبة ، ومنظمة بشـكل مـا ، وموجود بهيئة معينة ذات صفات أو سمات محددة . وهذه الأشياء تتحدد كوسـائل حسب أهداف الفرد أو الجماعة أو المؤسسة . فإذا كان هدف الجماعة هو معرفـة عمل صحيفة حائط أو كتابة خطاب أو عمل محضر اجتماع أو معرفة أدوات لعبة معينة أو شكل ملعب رياضى أو ما يستخدمه أسرة ريفية معينة مـن ملابـس أو حجم السد العالى أو مجمع الحديد والصلب أو مطار القـاهرة الدولـى أو شـكل أهرامات الجيزة أو حجمها أو خدمات المركز النموذجى لرعاية المكفوفين مثـلا ، بالاحتكاك مباشرة بما ترغب فى معرفته ، عندئذ يقال أن الجماعة تدرس الشـىء ذاته دون حواجز ، ومن ثم يعتبر هذا الشىء وسيلة سمعية وبصريـة فـى هـذه الحالة .

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته فـى بيئتـه دون تعديل أو تغير فى عناصره ، وممارستة ودراسـته ، يعتـبر مـن العوامـل الرئيسية التي تساعد الفرد على فهم أفضل . ولذا نادى به الكثـير مـن العلمـاء وشجعوا على اتباعه كلما كان ذلك ممكنا ، وبصفة خاصة فى المواقـف الجديـدة على الأفراد . أى المواقف التى ليست لديهم خبرة سابقة عنها . فقد أكـد قـادة التربية أهمية الأحتكاك الشخص بالحياة لاغراض تعليمية منذ سنوات بعيدة .

(١) مزايا التعامل مع الأشياء والحقائق :-

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعامل مع الأشياء أو الحقائق ذاتها فيما يلى :-

(أ) أنها تعتبر خبرة حسية واقعية والتى ينظر اليها على أنها من أهـم عوامـل التعليم السيم كما أنها تثير عند الفرد الشوق ، والميل ، والأهتمام بما يرغـب فى بتوجيهه اليه وفهمه وتعلمه ٠

والأشياء أو الواقع ذاته قد يكـون ماديـا أى يمكـن مشـاهدته وتناولـه والأحساس به بصفه عامة : من أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والمصانع والمـواد الكيماوية والمبانى والمواد الغذائية والملابس وأدوات الرياضة وغيرها ٠

وفى حالات أخرى قد يكون الواقع ذاته غير مادى أى لايمكن أن يكـون دائما بذاته والأحساس به مباشرة مثـل : القوانيـن والنظـم السياسـية والنظـم الأقتصادية ، التعاون والصدق والأمانة والنظافة ، وتحمـل المسـئولية واحـترام العمل واخترام شأنها كشأن عملية هضم الغذاء لا يقوم بها إلا الفـرد نفسـه ، ولا يفيد أن يقوم غيره بهضم طعامه بدلا منه ٠

(ب) توفر الفرص لايجابية الفرد بمعني أنه يمكـن أن تتـاح للفـرد فـرص الفحص والدراسة والتجريب لما يرغب فى فهمه مما يساعد على تحقيق هدفه ٠ ويقال أن من أهم التغيرات التي طرأت على التعلم وطرقه فـــى العصـر الحاضر تتلخص فى الأنتقال من نشاط المدرس فى التعليم ٠ ومن تفسـيرات ذلك أن الفرد لا يتعلم مثلا القراءة إلا بمحاولة القراءة ، ولا يتعلم الكتابـــة إلا بالكتابة ، ولايحب الناس إلا باتصاله بهم ، ولا يتعلم الاعتماد على النفـس إلا أذا حاول ممارسة مواقف ومواجهتها بنفسه ، وهكذا ٠

(٢) عيوب التعامل مع الأشياء والحقائق :-

(أ) كثرة التكاليف :-

فليس من المعقول أن تدرس جماعة ما نظم الأندية الريفية فى دول العالم بأن تعيش فترة فى كل منها لتقوم بدراستها على الطبيعة ، ذلك لان مثل هذا العمل سوف يستنفذ مبالغ طائلة ، وجهدا كبير ا قد لايتحمله الفرد أو الجماعة أو المؤسسة التى ينتمون اليها ٠

(ب) الخطورة :-

بمعنى أنه من الخطر أن تطلب من اعضاء جماعة أن تصاب بمرض مثل الدفتريا أو الكوليرا لمعرفة أعراض هذا المرض ونتائجه ، أو ما يشعر به المريض مثلا ، أو تطلب من الجماعة أن تحتك بحيوان مفترس لمحاولة معرفة سعة الفم أو قوة عضلاته أو ملمسة ٠

(ج) البعد الزمانى والبعد المكانى :-

هناك موضوعات مثل الحروب الصليبية وموقعه العلمين ، وحكم محمد على والأزمنة الأقتصادية ١٩٢٩ وموقعه دنشواى أو ما أشبه من حقائق قد انتهت ومضى عليها الزمن ، ومن ثم أصبح بيننا وبينها مسافة زمنية أى بعد زمانى " يجعل من الصعب معايشتها أو مشاهدتها أو دراستها كما كانت على الطبيعة ٠

ومن الأمثلة أيضا أننا اذا رغبنا فى دراسة واقعية ومعايشة الحياة فى أندية الشباب فى لندن والهند والدانمارك مثلا ، نجد أن هناك من صعوبة - علاوة على كثرة تكاليفها - تقف حجرة عثرة أمامنا ٠ من أهم هذه الصعوبات أن هذه الأشياء أو الحقائق موجودة فى أماكن بعيدة جدا عن مكاننا أى بعد مكانى " مما يتطلب وقتا وجهدا ومالا ليس فى استطاعتنا تدبيره ٠

(د) الندرة :-

أى عدم وجود الأشياء أو الحقائق ، أو عدم توفرها فى الوقت الذى نرغبها فيه . فقد نرغب فى دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة فى وقت لا توجد فيه مثل هذه الثمار ، ومن الأمثلة أيضا أن نرغب فى دراسة ظواهر طبيعية أو اجتماعية كالفيضانات والبراكين والثورات واحتفالات الموالد ، ومأشبه من أمور التي ليست متوفرة تحت ايدينا بصفة دائمة .

وفضلا عن ذلك نجد أن هناك صعوبات أخرى مثل كبر حجم الشيء او صغره والحركة الداخلية ، والسرعة والبطء ، والتعقيد مما تجعل دراسة الأشياء ذاتها كما هى في الطبيعة أمرا غير محتمل فى بعض المواقف . فى مثل هذه الحالات يمكن الأستعانه بوسيلة أخرى كالعينات أو النماذج أو أى نوع آخر من الأنواع التالية .

٢ - العينات :-

أن أحسن مكان لدراسة نبات ما هو مكان زراعته ، وإذا ذلك صعبا فى بعض الأحيان فإن الطريقة التى تلى ذلك هى إحضار عينات من هذا النبات وعرضها على تجمعات من الزراعيين ، فبذلك يمكن للزراعيين رؤية النبات وملاحظة نموه واختبار حيوية وجذوره .

وتتوقف عدد ما تستعمله من هذه العينات في شرحك وتعليمك على مدى قدرتك فى الحصول عليها فيجب أن تتذكر دائما احتياجاتك من هذه العينات وتجمع العينات وتجمع منها ما يبدور ذو فائدة لك مثل عينات الحشائش والأعشاب والنباتات الطفيلية الضارة بالمزروعات أو نماذج النبات العطرية والطبية أو إصابة أجزاء من النبات بنوع من الحشرات أو الأمراض .

وأحسن طريقة لتحضير عينات للنباتات الصغـــيرة مثـل الحشـائش أو الأعشاب هى تثبيتها على قطعة من الورق المقوى بواسطة الخيط أو الدوبـــارة أو الورق اللصاق وتكتب عليها أسم النبات ٠

٣- النمـــاذج:-

ومنها النماذج المكبرة للحشرات الضارة والأفات التى تصيب الزراعـــات وأنواع الحشرات الناقلة للأمراض أو الديدان التى تصيـب الإنسـان أو الحيــوان وكذا النماذج المصغـرة للمنازل أو الحظـائر أو المراحيض الصحيـة أو حفـر السماد ٠٠ وأيضا نماذج الألات الزراعية المحسنه ٠

ونذكر أن العرض والشرح بواسطة النماذج والعينات رغـــم فائدتـه فـى تقريب المعلومة أو الحقائق إلي الناس إلا لايعادل المشاهدة الحقيقة فى الحقل وفـى البيئة الطبيعة للشيء فإن ذلك أفيد دائما ٠

٤- التمثيليات :-

وهى تعبير حركى ، أو حركى صوتى لتقليد الواقـــع المـــراد معرفتـه أو دراسته أو مناقشته ، وهذه التغييرات تختلف عن حركات الأنسان العاديـــة التـى تأتى نتيجة استجابات شعورية أو لاشعورية ، بمعنى أن الفـــرد حينمــا يعــرض حركات ، أو حركات وأصوات معينة لها هدف وتشير إلي شـــعوره الذاتــى ، وتضعه فى بؤرة شعور الأخرين ، لكى يستحث بها مشـــاركتهم ، تصبـح هـذه الحالة حركات معبرة Expressvie qustures أو ما نطلق عليه "تمثل" ٠

وللتمثل أشكال متنوعة بمجرد الحركات التلقائية الدالة التى يؤديها صاحبـــها فى أى مكان ودون اعداد سابق ، وتنتهى بالمســرحية المرســومة المعــدة التــى يرتدى فيها الممثلون الملابس الخاصة ويلعبون ادوارهـم علـى مسـرح خـاص مكتملى المناظر والأدوات ٠

(١) **مزايا التمثيليات :-**

للتمثيليات مزايا متعددة ويمكن حصرها فيما يلي :-

أ ــ تجعل (الرسالة) سواء أكانت أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مواقف أو ما هو مطلوب أكثر انتباها وتشوقا ، وتذلل له المعاني الغامضة ومن ثم يتحقق التأثير المطلوب كهدف لعملية الأتصال .

ب ــ تقرب الماضي الذى لايستطيع الوصول اليه بذاته ، ويحقائقه ومواقفه فنرى مثلا ، قصة العبور ونعيش أحداثها .

ج ــ تختصر الوقت وتدمج الأحداث والمواقف غير المطلوبة ، مما يتيح الفرص لفهم أعمق ، وتركيز على العناصر المطلوبة فهمها أو دراستها .

د ــ يعتبر البعض أن التمثيل من أهم الوسائل التى تستخدم لتحقيق الشفاء النفسي ، فقيام المرء بتمثيل احدى التمثيليات أو قيامه بمشاهدتها يؤديان - عادة إلي خفض التوتر النفسي ، وتخفيف حدة الأنفعالات المكبوته ، وذلك عندما يندمج مع الممثل أو المتفرغ في جو التمثيلية وينقص دورا معينا .

هــ ــ تهيىء للمثل فرص التعبير عن شخصية معينة ، وفى هذه الحالة ينمى نفسه ، ويخرج عن ذاتيته ، كما تتطلب منه التمثيلية التأمل فى ذاته لكى يستطيع نقل الشخصية التى يمثلها .

و ــ تساعد الممثل أو المتفرج على السواء أن يشاهد موضوعات أو مشكلات تمس حياته الخاصة أو العملية ، وقد تعالج أمورا يعانى منها الكثير .

(٢) أنواع التمثيل :-

تختلف التمثيليات من حيث بساطتها والأعداد لها ودرجة اتقانها وأهدافها والأمكانيات المستخدمة لتنفيذها ، ومن أهم أنواعها :

التمثيل الصامت Pantomime ، والمسرحية Drama ، والأستعراض التاريخي - Pageant وتمثل الادوار Role play، واللوحات الحية والدمى والعرائس (ذات الخيوط) Puppetry.

ويمكن التعرض بالتفصيل لبعض هذه الأنواع كما يلي :-

(٢-١) التمثيل الصامت Pantomime .

وهو تعبير حركي صامت ، ويفضل أن تصاحبه موسيقى ويعتمد على تعبيرات الوجه وحركات الجسم ، وتستخدم هذا النوع من التمثيل لاغراض تروحية أو تعليمية أو ربما علاجية .

(٢-٢) التمثيل المسرحي :-

وهي رواية اعدادها وحفظت ادوارها ونسق أداؤها وليس للمثل الحق في الخروج عن نصها ـ لفظيا، أو حركيا .

ويحتاج التمثيل المسرحي إلي رواية مكتوبة وممثلين وملابس وأضواء ومؤثرات صوتية وديكورات ثابتة أو متحركة ، ومسرح وغيرها من الادوات ، وهذه المسرحيات متعددة الانواع ، فمن حيث الاسلوب الادبي قد تقسم المسرحية باللغة الصحى ، أو باللغة الدارجة (العامية) ، أو مسرحية شعرية أو زجلية ، ومن حيث زمنها التاريخي فتقسم إلي مسرحية كلاسكية ، ومسرحية معاصرة ومن حيث الموضوع والهدف هناك تمثيلية عاطفية ، وتمثيلية هزلية أو مضحكة، أو تمثيلية درامية ، أما من حيث الأطار الفني فتقسم إلي تمثيلية واقعية ، أو رمزية ، أو تمثيلية تجمع بين الواقعية والرمزية .

قواعد التمثيل المسرحي :-

يعتمد التمثيل المسرحي على قدرة الممثل علـــى التقمـــص ، أى تقمـــص شخصية فرد من الذين تدور حولهم المسرحية ، ويعتمـــد التمثيـــل علـــى أســـس وقواعد لابد أن تراعى وهى كما يلي :

أ ــ القدرة على الفهم العميق للمعاني الظاهرة المستترة التـــي يتضمنـــها النـــص المسرحي ، والتي قد يظهرها الحوار أو لا يظهرها بوضوح .

ب ــ القدرة على الإحساس والانفعال بهذه المعاني انفعالا يعتمـــد علـــى ملكـــات التصور والتخيل والحس الوجداني .

ج ــ المهارة فى التعبير عن الانفعال أمام المشاهدين تعبيرا واضحا سواء أكـــان التعبير لفظيا (أى باستخدام الكلمـــــات) أم غـــير لفظـــي (بتعبـــيرات الوجـــه والإشارات أو الحركات الجسمية). وكلما تمشت هذه التعبيرات مع طبيعة الـــدور الذي يؤديه الممثل كلما تحقق للمسرحية النجاح ، واســـتطاع المشـــاهد أن يصـــل للمعنى المطلوب ومن ثم يتحقق الاتصال .

(٢-٣) تمثيل الدور Role – Playing .

هو مصطلح عام يرمز ألي التمثيل التلقائي للمواقف التـــي تحتـــوى علـــى العلاقات الأنسانية ، ولا يحتاج إلي نصوص مكتوبـــة ودون تدريبـــات طويلـــة ، وهوعنصر من الطريقتين الشاملتين اللتين يجذبهما الدكتـــور " مورينـــو " وهمـــا السوسيو دراما Socio Drama تمثل المشـــكلات الاجتماعيـــة ، والســـيكودراما Psycho Drama تمثل المشكلات الشخصية .

(أ) مزايا تمثيل الدور :-

١ ــ يستخدم كأسلوب للتعليم أو التدريب لقدرته على إبراز صورة حقيقية للسلوك الإنساني ، والعلاقات الإنسانية ، مما يصعب الحصول عليـــه باســـتخدام الطـــرق التقليدية الأخرى في التعليم والتدريب .

٢ــ وسيلة لتقديم مواقف ومشكلات العلاقات الإنسانية ، أو مواقــف العمــل فــي المجالات المتعددة ، وتصلح فى فصول الدراسة وحلقات التدريب والاجتماعــات الإشرافية إذ تساعد الأفراد على ممارسة المواقف بأنفسهم والوقــوع فــى الخطــأ ومحاولة اكتساب مهارات وخبرات جديدة دون التعرض للاخطار أو المشــكلات المفاجئة التي تنشأ عن مواجهة الظروف الحقيقية والواقعية ، ففي البيئة الصناعيــة يحاول الفرد أن يصل إلي سلوك جديد فى حضور زملائه فقط وبعيدا عن الواقــع الذي يتعامل معه الفرد •

٣ــ يقرب الواقع فيجعل الفرد فى مواقف شبه الواقع إذ يستطيع أن يعيش الــدور وينفعل به ، ومن ثم يستنبط كثيرا من الحقائق التي لايستطيع بســهولة أن يصــل إلي معانيها من خلال استخدام الوسائل اللفظية •

٤- يساعد على التعمق فى فهم مشاعر الآخرين حينما يضع نفسه فى مواقفهم •

ب ــ خطوات عملية تمثيل الدور :-

يقوم الممثل من هذه العملية بمساعدة الأفراد (أعضاء الجماعــة مثــلا أو جماعة التدريب العملى - أو أعضاء اللجنة التي يعمــل معــها ••) علــى أداء ادوارهم ، ليندمجوا فى التمثيل بحيث يقدمون الشخصيات التي يصورنها بطريقــة طبيعية ، كما أنه يساعد جمهور المشاهدين على تحليل الموقف والتصرفات التــي عرضت عليهم حتى ينمى لديهم التعمق والاستبصار فى فهم الموقف ، ويزيد مــن خبراتهم فى كيفية مواجهته أو التعامل خلاله •

(ج) خطوات تنفيذ تمثيل الدور :-

(١) ــ تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدها :-

ويقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعــة علــى تحديــد المواقف التي ترغب من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة ، فقــد تختــار جماعــة التدريب العملى موقف بين عميل وأخصائي اجتماعي خلال المقابلة أثناء تطبيــق

الأخصائي لشروط المؤسسة ، أو موقف أخصائي مع جماعته خلال مساعدتهم على اتخاذ قرار بشأن مشروع أو برنامج معين .

(٢) ـ تهيئة الموقف :-

فى هذه المرحلة يقوم المشرف بمساعدة الأفراد على تهيئة الموقف من خلال رسم الموقف وتحديد مسئوليات كل من المشتركين فى التمثيل .

(٣) ـ توزيع الأدوار :-

يتفق مع الأعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل ، ثم توزيع الأدوار عليهم ، وبصفة عامة أن يكون اختيار هؤلاء على أساس قدرتهم على إجادة تمثيل الدور دون تهيب للموقف .

(٤) ـ التلخيص وإثارة الانفعال :-

يتم فى هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل منهم، وقد يكون ذلك على انفراد . كما يجب عرض الموقف على باقي أعضاء الجماعة لكي يتعرفوا على ما يجب ملاحظته ومراقبته ، أما بالنسبة للممثلين فيمكن أن يهيئوا أنفسهم انفعاليا بالتحدث معا عن أدوارهم .

(٥) ـ التمثيل :-

حيث يؤدى الممثلون أدوارهم كما رسمت لهم ، دون الخروج عن الموقف الذي حدد لدراسته وفهمه .

(٦) ـ وقف التمثيل :-

يستمر تمثيل الموقف فترة معينة ، ويجب وقف التمثيل فى الحالات التالية :-

(أ) حينما يستعرض ما يكفي من السلوك بما يتيح الفرص لتحليل الموقف المعروض .

(ب) حينما يستطيع المشاهدون استنباط ما سوف يحدث أو استمر التمثيل ٠

(ت) يقع الممثلون فى مأزق نتيجة لابتعادهم عن الشخصيات المرسومة لهم ٠

(ث) تصل إلي النهاية الطبيعية للموقف ٠

(٧) ـ تحليل المشهد التمثيلي :-

في بعض الأحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الأولية عن انطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين ، وقد يتدخل المشرف أو المسئول عن إدارة التمثيل بتوجيه الأسئلة لهم أمام المشاهدين ، وفى أحيان أخرى تبدأ المناقشة عن طريق المشاهدين ، على أن يراعى أن لا تدور المناقشات حول إجادة الممثلين لادوارهم ، بل ينصب الاهتمام على الموقف ذاته ٠

(٨) ـ تثبيت الدروس المستفادة :-

من خلال المناقشات يمكن أن نصل إلي استخلاص الحقائق والمعلومات التي ترمى إلي تطوير خبرة الجماعية بالنسبة للموقف ويمكن عقب المناقشات إعادة التمثيل مرة أخرى بعد أجراء التعديلات التي تم مناقشاتها حتي تثبت الدروس المستفادة ٠

٥ ـ الرحلات :-

أن الرحلات كأحدى محتويات البرامج وسيلة وليست هدفا فى حد ذاتها ، لان الهدف يمكن فيما يحصل عليه عضو الرحلة من خبرات ومهارات حين ينتقل من مكان إلي مكان ليزداد علما ، أو يكتسب خبره ، أو يستمتع بما فى الطبيعة من جمال ومتعة ٠

وأهم هذه الخبرات اعتماد الفرد على نفسه عن طريق المشاركة فى اداء الخدمات لمجموع والقيام بخدمة نفسه بنفسه ، كما أنها تساعد على تكوين

الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره فـي بيئـات مختلفـة ذلـك الاتصال الذى يجعله متكامل الشخصية ، وينمـي قدراتـه ، ويكسـبه معـارف وصداقات جديدة ·

(١) أغراض الرحـلات :-

أ ـ الرحلات وقت طيب يشعر فيه الأعضاء إلي حد كبير بالتحرر والأنطـلاق والراحة النفسية ولذلك فهي وسيلة لشغل وقت الفراغ ·

ب ـ توفر الرحلات الفرصة للمشتركين فيها أن يكتسبوا الخبرات الجماعية عـن طريق مناقشة الأعضاء لاختيار الرحلة ومكانها ، وقيمة اشـتراكها وتنظيمـها ، وتوزيع المسئوليات المتعلقة بها عليهم ·

ج ـ تزود الرحلات الأعضاء بالمعلومات التي تعمل على اتساع دائـرة نفقاتـهم ومعلوماتهم ، كما تثير وتنمي فيهم دوافع الاستكشاف وحب الاستطلاع والبحـث عن الحقيقة ·

د ـ تتيح الرحلات الفرصة لتدريب الأعضاء على الخلق والابتكار عـن طريـق تفاعل مع الطبيعة ومناقشاتهم لما شاهدوه في أثناء الرحلة ·

هـ ـ تساعد الرحلات الأعضاء على التعرف على مجتمعهم ومختلـف بيئاتـه والوقوف على مشكلاته واقتصادياته وإمكانياته ·

و ـ تتيح الرحلة الفرصة للأعضاء على التعبير عما فـي نفوسـهم ، وتظـهر ميولهم ورغباتهم ، وبذلك تكون الرحلة فرصة طيبة تساعد الأخصائي على زيـادة تعرفه على أعضاء الجماعة ومساعدتهم على أحسن وجه ممكن ·

ز ـ يتيح الرحلات الفرصة لتدريب أعضائها على التعاون وتحمـل المسـئولية وذلك في أثناء تنفيذ برامجها التي تتطلب اشتراك وتعاون الأعضـاء المشـتركين فيها ومجهوداتهم ·

ح ــ الرحلات وسيلة مهمة لتنمية العلاقات بين أعضاء الجماعـــة والأخصـائي وبين الأعضاء بعضهم البعض ، وبين الأعضاء كجماعة والجماعات الأخرى فـي المؤسسة .

(٢) ــ أنواع الرحلات :-

تتعدد أنواع الرحلات بالنسبة لأهدافها وأغراضـها ، ويمكـن حصـر أنواع الرحلات في الآتي :-

(٢-١) الرحلات العلمية :-

وهي الرحلات التي تهدف اعضاؤها الي دراسة مباشرة لناحيـة مـن النواحي كدراسة احدى البيئات الريفية أو الصناعية ، أو دراسة بعـض النباتـات بأحدى المناطق ، وهكذا تتعدد اتجاهات الرحلات العلمية حسب تخصص القـائمين بها ودراستهم ، وهي تساعد الأعضاء على اكتساب الكثير من الخبرات العلميـة علاوة على ما يستمتعون به من قضاء وقت طيب وصحبة ذات علاقات اجتماعية طيبة .

(٢-٣) الرحلات الثقافة :-

وهي الرحلات التي يهدف إعضاؤها إلي التزود بالمعلومـات المختلفـة التي تزيد من ثقافتهم وتوسع آفاقهم لنواحي جديدة ، كزيارة المتاحف والمصـانع الأثرية والمشروعات العمرانية .

(٢-٣) الرحلات الرياضية :-

وهى الرحلات التي تحتاج إلي مجهود بدني كبير نوعـــا ، كـالرحلات التي تكون فى المناطق الصحراوية ، أو الجبلية ، ويتمتع فيها الأعضاء بمســاعدة المناظر الطبيعية الجميلة بجوار المجهود الجسمي الذي يبذلونه .

(٢-٤) الرحلات الترويحية :-

وهى الرحلات التي تعتمد أساسا على قضاء وقـــت مـرح يسـعد فيـه الأعضاء بتغيير مؤقت فى حياتهم ، كزيارة الحدائق والمصايف والمشاتي وهـــي تساعد على الراحة النفسية والاستجمام .

وعلى الرغم من أن الصيغة العامة للرحلات تجعلنا نسميها رحلة علميـة أو ثقافية أو ترويحية إلا أنه من النادر أن يقتصر برنامج الرحلة على نشـلط دون الأخر ، فالرحلة الثقافية تتخللها النواحي الترويحية فى حين أن الرحلة الترويحيـة يضم برنامجها فى كثير من الأحيان النواحي الثقافية وهكذا .

وهذا ، وقد تكون الرحلات قصيرة أو طويلة ، فالرحلات القصيرة هـــي التي تنتهي فى نفس اليوم والتي تكون قريبة من محل الإقامة ، وهذه تكون بمثابـة جولات قصيرة للترويح ، أو زيارة متحف أو مصنع أو مشروع لا يتطلب وقتـــا طويلا ، أما الرحلات الطويلة ، فهى الرحلات التى تستغرق أكـــثر مــن يــوم ، وكذلك الرحلات الطويلة الي البلاد البعيدة ، وهى تتطلب إعداد وتنظيما ، كاتخـاذ الإجراءات للإقامة فى المعسكرات أو بيوت الشباب أو غيرها ، تدبـــير التغذيـة والزيارات وغير من ترتيبات تحتاج إلي اتصالات خاصة .

كما أن الرحلات قد تكون داخلية أو خارجية ، فالرحلات الداخلية هـــي الرحلات التى تكون داخل الحدود الجغرافية لجمهورية مصر العربية وقد تكـــون قصيرة أو طويلة ، وهى تهدف إلي تعـرف الأفــراد علـــى بلادهـم وطبيعتـــها

ومواردها وحاجتها ، وذلك بالإضافة إلي فوائد الرحلات الأخرى وكلما عرف الفرد بلده كلما زاد حبه وولاته لها ، أما الرحلات الخارجية فهي الرحلات التي تكون إلي البلاد العربية الشقيقة أو إلي البلاد الأوربية للتعرف على هذه البلاد وأهلها والوقوف على عاداتهم وتقاليدهم وثقافتهم فى بلادهم ، كما أنها مثار للدعاية الطبية لجمهور مصر ، ولذلك عن طريق اختلاط أعضاء هذه الرحلات بغيرهم من شعوب البلاد الأخرى وذلك بالإضافة إلي فوائد الرحلات الأخرى .

(٣) دور الأخصائي في الرحلات :-

الأخصائي هو المسئول الأول عن تنفيذ الرحلة وتحقيق أهدافها وخط سيرها وتنفيذ برامجها وتعليماتها وتحتاج مهتمة لخبرة خاصة وتدريب سابق ، وينحصر دور فى الأتى :-

(٣-١) إعداد الرحلة :

وعلى الأخصائي فى هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ ـ لابد وأن تتبع الرحلة من رغبات الأعضاء ونشاطهم ، وأن تتناسب مع قدراتهم المالية .

ب ـ يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على اختيار الرحلات الخاصة بالبيئة المحلية أولا ، وما فيها من معالم وحياة ، وفنون شعبية .

ج ـ يجب على الأخصائي مراعاة أعمار الأعضاء وثقافتهم وجنسهم ومناسبتهم للرحلة التى يراد القيام بها .

د ـ لابد من وجود غرض واضح محدد للرحلة ويعرفه الأعضاء .

هـ ـ يجب أن يعمل الأخصائي على الأعداد لرحلة قبل موعدها بوقت كاف ، وكل مجهود يبذل فى الأعداد يوفر مجهودا كبيرا فى أثناء القيام بالرحلة نفسها .

و ـ يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على تجديد مكان وموعد قيام الرحلة ، وكذلك عودتها ، حتى يعرفها ويحترمها الأعضاء أنفسهم •

ز ـ يجب على الأخصائي أن يأخذ موافقه أوليا أمور الأعضاء كتابة على القيام بالرحلة قبل أجراتها ، وبخاصة اذا كان الأعضاء صغار السن ، كما يجب أن يخطروا بموعد قيام الرحلة وعودتها •

ح ـ يساعد الأخصائي الجماعة على توزيع مسئوليات الرحلة على الأعضاء ويتضمن ذلك جمع الاشتراكات ، وشراء الطعام ، وإحضار الأدوات وعمل الاتصالات لطلب التصريح وعمل التسهيلات حسب الحاجة إليها ، مع مراعاة أن تتناسب المسئوليات مع قدرات الأعضاء ، وإلا أضطر هو إلي تحمل المسئولية والقيام بما هو مطلوب •

ط ـ يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على وضع وتنفيذ برنامج الرحلة، والبرنامج فى الرحلة هو العمود الفقري الذي يتوقف عليه نجاحها أو فشلها ، ويجب مراعاة الآتى فى برنامج الرحلة :-

(١) ترتيب أماكن الزيارة وتحديد مواعيدها •

(٢) ترك بعض الوقت لراحة الأعضاء وغذائهم ••• الخ •

(٣) يشمل الجانب الترفيهي للبرنامج الآتي : -

أ ـ برامج السمر ، وتعد إعدادا مناسبا لكل رحلة من حيث المكان والإمكانيات المختلفة •

ب ـ ألعاب التسلية •

ج ـ المسابقات •

د ـ الألعاب الرياضية والمباريات ، ويشترط أن تكون مناسبة لمكان الرحلة ولسن الأعضاء وجنسهم •

هـ ــ الهوايات الخاصة - حيث يترك للأعضاء في الرحلة فرصة لإشباع هواياتهم الخاصة ، كالرسم والتصوير ، وجمع ما يوجد في مكان الرحلة ، كالصخور وأوراق الأشجار والبذور ٠٠ الخ ٠

(٣-٢) تنيفذ الرحلة :-

وعلى الأخصائي في هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ ــ يحسن بالأخصائي أن يلقى نظرة فاحصة اخيرة قبل القيام بالرحلة مباشرة ، فيلاحظ هل يوجد أحد مريض ؟ وهل الزى مناسب ؟ وهل التموين والأدوات كافية ؟ ثم يتمم على الأعضاء ، ويلخص لهم الغرض من الرحلة ، ويحدد مسئولية الأعضاء الملقاة على عاتقهم ليعرفوها قبل القيام بالرحلة ، ويؤكد للاعضاء أهمية السلوك الحسن ، ويذكر لهم شروط الأمان التى تراعى فى أثناء الرحلة منعا للحوادث والأخطار ٠

ب ــ لامانع من الغناء الجمائى فى الطريق المناسب أو السيارات أو القطار وعند المرور فى الشارع يراعي تفادى أخطار المرور ، وفى أثناء الطريق يمكن للأخصائي شرح المعالم الهامة ، ولابد أن تسير الجماعة دائما مع بعضها ، وعليه مراعاة البرنامج الموضوع وتنفيذ بدقة ومرونه ، واذا ما توقع الأخصائي تأخر الرحلة عن موعد عودتها لسبب قهرىء وجب عليه أن يخطر المؤسسة باسرع ما يمكن حتى يمكن اخطار أولياء أمور الأعضاء وطمأنتهم ٠

ولاشك أن نجاح الرحلة يتوقف إلي حد كبير عن مهارة الأخصائي وتعاون الأعضاء معه حسب استعدادهم وقدراتهم على هذا التعاون الذى يخلقه هو فيهم ٠

ويجب أن يكون الأخصائى على درجة كافية من المرونه بحيث يستطيع التكيف والتصرف فى تنفيذ البرنامج كلما اتيحت الفرصة حتى يلمسوا

العمل بأنفسهم ويخلق فيهم القدرة على القيادة والتعاون واحترام نظم الرحلة وعليه قبل كل شيء أن يتخذ الأسلوب الديموقراطى كوسيلة فى تعامله مع الأعضاء ٠

(٣-٢) تقويم الرحلة : -

يجب على اخصائي الجماعة أن يساعد الأعضاء على تقويم الرحلة ويشمل تقويم الرحلة جانبين ، أولهما ٠٠ جانب البرنامج ومحتوياته والطريقة التي تم بها تنفيذه خلال الرحلة ، وذلك بالقياس الي البرنامج الموضوع اساسا لذلك ، أما الجانب الثانى ٠٠ فيشمل الأعضاء المشتركين فى الرحلة من حيث سلوكهم الفردى والجماعى ، واشتراكهم فى البرنامج واستجابتهم له ومدى تعاونهم وتحملهم المسئوليات التى ألقيت عليهم ، وكذلك تصرفهم فى المواقف التى مرت بها الرحلة ٠

ويجب على الأخصائي أن يرسل خطابات شكر لكل من مساعدهم وقدم لهم الخدمات المختلفة فى أثناء الرحلة ، وعليه أن يخطر الجماعة بذلك ، كما يجب أن يكون للرحلة أمتداد داخل المؤسسة مثل : أقامة معرض لما جمعه الأعضاء من العينات والصور والرسوم فى أثناء الرحلة ، أو غير ذلك ٠

٦ ــ المعــــارض :-

تتاح الفرصة للمنظمات الاجتماعية للاشتراك فى بعض المعارض وخصوصا الذى يلحق منها بالمؤتمرات الاجتماعية ولايشترط أن يكون للمنظمة بعض الأنتاج ليتسنى عرضه فأن نشاط الهيئة يمكن أن يوضح بالخرائط والرسوم البيانية والجدول والنماذج المختلفة ٠ هذا وقد اتضح بالتجربه أن النماذج التوضحية أبعد أثرا من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثر من الثابتة كما

يجب أن يوضح كتابة المقصود من كل صورة أو رسم . ويعقد فى القاهرة كل عام مؤتمر للعمل الأجتماعي ويقام بهذه المناسبة معرض لمنتجات الجمعيات والمؤسسات الأجتماعية ويمكن أن تكتمل الفائدة منه لو زود بالرسوم والبيانات الأيضاحية عن نشاط هذه الهيئات .. ومهما كانت الوسيلة التى تتبعها المنظمة فى نقل رسالتها إلي أفراد المجتمع فأنه يتعين عليها أولا أن تحدد ما تريد أن تنقله من نشاط المنظمة أو جهودها أو مشروعاتها إلي الجمهور ، وتجد مادة وفيرة لهذا من ملفاتها ومحاضر جلسات لجانها المختلفة وبحوثها ، ولذلك يجب أن يوجد بكل منظمة ملفات خاصة تضم كل ما يصح نشرة على الجمهور يلجأ إليها للاستعانة بها في الوقت المناسب أما البيانات الأخرى التي تحتاج إليها والتي لا تتصل بالمنظمة ذاتها فيمكن الحصول عليها من المكتبات العامة والصحف والمتاحف أو الأفراد أنفسهم - ويجب في جميع الحالات أن نراعى ما يأتي :-

أ. أن البرامج الضعيفة من شأنها الاقلال من اهتمام الجمهور ومساعدته المادية والروحية والمعنوية لمشروعات الاصلاح الاجتماعي المختلفة .

ب. يجب على كل عضو من المنظمة أن يشترك في إعداد البرامج سواء في ذلك المنظم أو المشرف أو الباحث الاجتماعي أو الأخصائي .

ت. تصميم هذه البرامج تحتاج إلى دراسة ومهارة وخبرة .

ث. برامج النشاط الاجتماعي وبرامج اتصال المنظمة بالمجتمع كل لا يتجزءان .

ج. يجب مراعاة ملائمة البرامج للبيئة المحلية فما يناسب البيئة المصرية لا يلائم إطلاقا البيئة الفرنسية .

ح. البرنامج الملائم لا يستند إلى التغالي والمبالغة أو التواضع والاقلال من شأن الجهود التي تبذل بل يستند إلى الحقائق دون غيرها .

خ. يجب أن تكون سياسة المنظمة بعيدة المدى تنظر إلأى المستقبل البعيد تفكر في الحاضر وتستفيد من الماضي وتعمل للمستقبل .

د. في الدعوة لبرنامج معين أو النشر عن منظمة معينة يتعين الابتعاد عن تحقير هيئة من الهيئات أو الاقلال من جهودها ونشاطها .

ذ. كما يجب في جميع الأحوال الا نجمد جهود الأفراد والهيئات التي تؤدى خدمات ممتازة بل يجب الاشادة دائما في هذا تنشيط لروح التعاون الصادق .

٧ ـ الرسوم :-

تعد الرسوم ضمن الوسائل السمعية والبصرية لأنها تقدم أساسا حسيا بصريا يمكن أن يساعد على توضيح الأفكار والحقائق كالشكل والتركيب والحجم والنسب والعلاقات وتضم الرسوم أنواعا كثيرة من بينها :-

(١) الرسوم البيانية وهذه بدورها تشمل :-

أ. الأعمدة البيانية : وهي خطوط مستقيمة تتساوى في القاعدة وتختلف في الارتفاع حسب المقدار أو القيمة التي تمثلها ويعرض هذا النوع العلاقة بين حقيقتين أو أكثر .

ب. الصور البيانية : وتمثل فيها الأعداد بالصور أو الرسوم .

ت. المساحات البيانية : مثل الدائرة أو المربع أو المستطيل أو المثلث .

ث. الخطوط البيانية المستقيمة والمنكسرة والمنحنية .

(٢) الكاريكاتير :-

ويستخدم لتوضيح بعض الأفكار أو لمحاربة عادة سيئة ومن المهم أن يكون الرسم واضحا ومعبرا أو مناسبا للعملاء وبيئتهم .

(٣) الخرائط :-

ويفيد في تحديد وتوضيح المواقع والاتجاهات والارتفاعات والمساحات وتشمل منضدة الرمل والخرائط البارزة والكرات الأرضية ......الخ .

(٤) اللوحات :-

وتتضمن معلومات أو البيانات مثل اللوحة التي توضح أنواع الخدمات في مؤسسة ما .

٨ - الصور المتحركة :-

من الوسائل التي تدخل في هذا النوع ، الأفلام السينمائية ، والبرامج التليفزيونية ، وأشرطة الفيديو - لوجود تشابة في صفاتها الاساسية ، فكل منها عبارة عن صور ، فيها حركة ، وتعرض على شاشة . وفيما يلي مناقشة لكل من الأفلام والبرامج التليفزيونية والأفلام السينمائية .

٨-١ البرامج التليفزيونية :-

يجمع التليفزيون بين استثارة الأذن والعين . وهو في الواقع سينما صغيرة في البيت ، ولا يجد القدرة على الإفادة منه إلا قلة عدد الأجهزة . ولكنه دون ريب أكثر الأجهزة تأثيرا ونفاذا .

والحق أنه كما لاحظ أحد الباحثين يحتكر الحواس والانتباه ولا يترك للناس سوى أن ينظروا ويستمعوا .

وقد شعر الكثيرون بما للتليفزيون من أثر كبير مشاهديه يزداد عمقا واتساعا بمرور الوقت حتى أن بعض خبراء وسائل الاتصال الجمعي يرى أن " التليفزيون شئنا أو لم نشأ " سيبلغ مدى أوسع في التأثير على حياتنا وحياة مجتمعنا وأمتنا والعالم أجمع ، والسبب في ذلك واضح ، وهو أن التليفزيون مجالا من مجالات الاتصال بالجماهير يتجاوز في فاعليته كل ما حضارتنا على الإطلاق .

وقد ثارت مناقشات كثيرة حول التليفزيون كأداة من أدوات الاتصال الجمعي تؤثر فيمن يقبل مشاهدتها من الأفراد مختلف الأعمار والمستويات

الاجتماعية والثقافية تأثيرا كبيرا ، حيث يتخوف البعض من اثاره وخاصة على النشئ . ويرى البعض الأخر أنه أداة عظيمة النفع في التوعية والتثقيف والتسلية، وفريق ثالث يقف حائرا ، فهو يرى أنه قد يفيد ، ويضر ، ولكنه على غير بينة من طرق الإفادة منه وقد دفع هذا الخلاف على اثار التليفزيون ، المسئولين عن الإعلام وإدارات التليفزيون في أنحاء العالم إلى الاستعانة بالخبراء لإجراء بحوث ودراسات للتحقق من بعض ما يثيره التليفزيون من مشاكل ومخاوف ، وللإجابة على بعض الأسئلة التي تهم الآباء المصريين ، والتي تتعلق بما للتليفزيون من أثر في اتجاهات وقيم وعادات المشاهدين وأوجه نشاطهم وكذلك لاستطلاع أراء جمهور المشاهدين في برامجه بحيث يمكن تعديلها على قدر الإمكان لتناسب أذواق مختلف فئات جمهور مشاهدي التليفزيون .

ولابد من استغلال التليفزيون كوسيلة تعليمية للأسباب التالية :-

١. له القدرة على جذب الانتباه وذلك لوجود الصور المرئية .
٢. له قدرة على تركيز انتباه الناس في أشياء محددة بالذات .
٣. عدساته تكبر الأشياء الصغيرة تراها العين .
٤. قدرة التليفزيون على الانتشار حيث يراه عدد كبير من الجمهور .

معتمدا على الأساتذة المتخصصين ، وذلك تفاديا لما يلي :-

أ. قلة عدد المدرسين المتخصصين في مختلف المواد .
ب. قلة وسائل الإيضاح اللازمة لعملية التعليم في العلوم الطبيعية وفي مراحل التعليم الأدبي .
ت. عدم كفاية المباني الخاصة بتجميع الدارسين (مدارس - جامعات) .
ث. تفريق الجمهور وتشتتهم .

ولذلك يجب التنسيق بين المواد التعليمية والمواد الترفيهية .

ويمكن أن يخدم التليفزيون في عمليتين هامتين هما :-

١ ـ عملية منهجية من جهة إلى الدارسين والتنظيمين الذين يتلقون مناهج تعليمية معينة (كما في المدارس مثلا) .

٢ ـ عملية تعليم الكبار ،وفي هذه الحالة لا يصبح التليفزيون عملية منهجية وغير مرتبطة بمرحلة دراسية معينة ، وإنما يهدف إلى تعليم أنماط المهارات. وينظر إلى التليفزيون على أنه وسيلة للإعلام يغلب عليها نواحي التسلية والترويح ومثل هذه الاستجابات متوقعة بطبيعة الحال ولا غرابة فيه فقد سبق أن لاقت الإذاعة والأفلام مثلا استجابات مماثلة في المجال التربوي التعليمي.

التليفزيون كغيرة من الوسائل التعليمية الأخرى له مزاياه وله في نفس الوقت نواحي قصوره فالتليفزيون يجمع بين مزايا الإذاعة والأفلام . ويتميز التليفزيون بقدرته على عرض صور بصرية حركية وصوتية للأحداث وقت وقوعها ومثل هذه الإذاعة المباشرة الحقيقية الحية للأحداث المختلفة تزيد من إثارة دوافع المشاهدين واهتماماتهم وتستحوذ انتباههم لأنها تثير في نفوسهم الإحساس بالمشاركة فيما يجرئ من إحداث وكذلك من تسلسل الأحداث وتتابعها ونتائجها النهائية غير معروفة أو محددة . ويمكن أن نشعر بالفرق بين درجة الدافعية والإثارة عندما نشاهد برنامجا معينا يذاع على الهواء وعندما نشاهد تسجيلا لنفس البرنامج مرة أخرى .

ويمكن أن نستخدم تقريبا في البرامج التليفزيونية كل أنواع الوسائل والمواد السمعية والبصرية كالأفلام والنماذج والعينات ومصادر البيئة الثقافية والطبيعية والمعارض وتتيح هذه الإمكانيات وتنوعها مدى هائلا في التفسير والتوضيح ، وتجعل البرامج التليفزيونية مشوقة تجذب انتباه المشاهدين ويمكن البرامج التعليمية أن تتناول عرض موضوعات متنوعة في مناهج العلوم

والرياضة واللغات والمواد الاجتماعية والأدب والموسيقي وغيرها مما يدرس في الكليات والمدارس على اختلاف مراحلها .

وللتليفزيون إمكانيات متعددة ومتنوعة في مجالات محو الأمية وتعليم الكبار والثقافة الجماهيرية وفي مختلف النواحي الاجتماعية والدينية والعلمية والصحية والسياسية ، والاقتصادية . والتليفزيون كالفيلم يمكن أن يؤثر في الأفكار والمعتقدات والاتجاهات التي لدي المشاهدين وتعزيزها وعلى الأخص حين يضيف شيئا إلى ما يعرفه المشاهد .

ولقد أجريت عدة أبحاث ودراسات تجريبية بتقصي الفوائد التعليمية للتليفزيون ومقارنة ذلك بالوسائل التعليمية الأخرى . وقد بينت نتائج بعض الأبحاث إسهام التليفزيون في نواحي تعليمية وأكدت قيمتها . وفيما يلي نلخص أهم النتائج .

أ. يستطيع الأفراد أن يتعلموا عن طريق البرامج التعليمية والتليفزيونية الهامة .

ب. يزيد عدد التلاميذ الذين عن طريق الدروس والعروض التليفزيونية .

ت. التليفزيون وسيلة فعالة لتقديم العروض التوضيحية الدقيقة التي يتعذر أو يصعب إجرائها .

ث. مشاهدة الأطفال للبرامج التليفزيونية الهادفة تساعد على نمو ثروتهم اللغوية وتزيد من كمية القراءة الحرة في المجالات العلمية المبسطة والجرائد اليومية.

ج. التليفزيون وسيلة ذات أثر فعال في تعليم المهارات الحركية كما أن له تأثير على حركات ومهارات الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم .

وعل الرغم من كل هذه المزايا فالتليفزيون أداة اتصال في اتجاه واحد والمدرس على شاشة التليفزيون لا يشعر بالألفة وجو المشاركة ــ الذي يشعر به

عادة مع التلاميذ في حجرة الدراسة - وهذه الألفة في الواقع ما يفرق بين الأداء والاتصال من جانب واحد وبين التفاعل الحقيقي المتبادل ين المدرس وتلاميذه .

٨-٢ الأفلام السينمائية

تعتبر الأفلام السينمائية أحد وسائل الاتصال الجماهيري ، أخذت مكانتها في الآونة الأخيرة ، وذلك بعد تقدم فنون تصوير الصور المتحركة وعرضها ، وأصبحت للسينما قواعد خاصة في التعبير ، وتجمع بين الصوت والصور المتحركة ، وتعددت فنون الشاشة العريضة يوما بعد يوم . كل هذه الفنون ترمي إلى عرض حركة وصوت يشبهان الواقع إلى حد بعيد ليستأثر العرض بانتباه المشاهد ، ويشده إلى الموضوع المعروض على الشاشة باعتبار ذلك الموضوع يمثل مضمون الرسالة الاتصالية ومحتواها .

وبتقدم الأسلوب السينمائي ، تحررت السينما من مجرد تسجيل الواقع تسجيلا حرفيا إلى تفسير الواقع وإظهاره بزاوية جديدة تخضع فيها الصورة المتحركة للنشاط الفكري الإنساني . وأمكن بذلك زيادة التأثير على جمهور الناس . هذا ، ولم تقتصر وظيفة السينما على الترفيه والتوجيه فحسب بل شملت التدريب والتعليم والإعلام والدعاية ، مما جعل هناك عدة تصنيفات لأنواع الأفلام السينمائية ، حيث تصنف على أساس الغرض ، فيقال أفلام دعاية وأفلام ترفيه أو تدريب أو تعليم ، وقد تصنف على أساس فئات المشاهدين فيقال أفلام للأطفال أو الشباب أو البالغين أو تقسم على أساس الموضوع الذي تعالجه ، مثل الأفلام الصحية والزراعية والصناعية والاجتماعية والرياضية والحربية أو التاريخية وهكذا .

(١) مزايا الأفلام السينمائية :-

أ ـ قدرتها على إظهار الحقائق :-

تشترك الأفلام مع كثيرا من وسائل الاتصال السمعية والبصرية الأخرى في كونها تظهر عناصر رئيسية من وقائع الحياة ، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد العناصر الأقل أهمية التي يظن أنها تشتت انتباه المشاهد ، وبذلك يمثل الفيلم الواقع مركزا ، ويتناول التركيز عنصر الوقت فيقصر ، والمكان فيقرب ، والموضوعات المصورة فيهتم بما يجب على مشكلات المشاهد ، وقد يصير الفيلم أكثر توضيحا للواقع من الواقع ذاته ، مما يجعله على درجة عالية من الكفاية في توصيل الأفكار والاتجاهات والمعلومات والحقائق للمشاهد .

ب ـ الاستحواذ على الانتباه :-

هناك عدة عوامل تجعل المشاهد لا يملك سوى أن يركز انتباهه باستمرار طالما يشاهد الفيلم ، منها ما هو مرتبط بالتمثيل أو المؤثرات الصوتية ، ومنها ما هو مرتبط بالانفعالات والنواحي الوجدانية وآخر مرتبط بالألوان المستخدمة والموسيقى وغيرها .

جـ ـ تسجيل مواقف وخبرات غير متكررة :-

فهناك من الأمور ما يندر تكرار حدوثه ، كالفيضانات والزلازل أو الحروب ، وهناك أيضا بعض المواقف أو العمليات لا يقوم بها إلا خبراء ليس من السهل العثور على أمثالهم في الطب أو الخطابة أو العزف الموسيقي أو التمثيل ، ومن ثمة تصبح هذه الأفلام سجلا تاريخيا يسجل فيه ماضي أن يتكرر.

د ـ إحياء الماضي :-

تستطيع الأفلام أن تحيى الماضي في صورة تثير الوجدان ، وفي جو مطابق لظروف ومؤثرات ذلك الماضي ، فنري مثلاً فيلماً عن معركة بور سعيد أو نضال بعض الزعماء ، أو العرب في الجاهلية .

هـ ـ تجعل عمليات التعليم والتدريب وغيرها من العمليات أكثر فاعلية وتأثيراً:-

لما يمتاز به من إمكانيات عرض وفنون . فقد تقرب الأماكن البعيدة .

٨ ـ الصور الثابتة :-

تعتبر هذه المجموعة أقل واقعية من المجموعة السابقة : ذلك لأنها تقدم أساسا حسيا بصريا عما ترغب في معرفته ، بينما تقدم الصور المتحركة أساسا حسيا سمعيا بصريا عما ترغب في معرفته . ولايعني هذا أنها بالضرورة أقل جدوى من السينما أو التليفزيون . فهناك مواقف تفيد دراستها بالصورة الثابتة أكثر من غيرها . فالموضوعات التي لا يعتبر عنصر الحركة فيها أساسيا (كالمناظر الطبيعية وأشكال الطيور والنباتات وحتى بعض الحركات الرياضية التي تتم على الطبيعة بسرعة أو ببطء شديد) غالبا ما يفيد كثيرا في دراستها والتعرف عليها . وعموما فإن هذه الصور تتيح فرصا كافية للمشاهدة والدراسة بما يتفق واستعدادات الفرد وقدراته . أنها طبيعة يتحكم فيها الفرد ، بمعنى أنه من الجائز أن يشاهدها لمدة قصيرة أو طويلة حسبما يشاء .

(١) ** أنواع الصور الثابتة :-

تطلق عبارة الصور الثابتة على أنواع مختلفة من الصور من أهمها :-

(أ) الصور الفوتوغرافية :-

وهى صورة مأخوذة بآلة تصوير ومطبوعة على ورقة خاصة ومـــن أهـم مصادرها : المجلات والكتب والنشرات الحكومية والأهليـــة ونتـــائج الحـــائط ، والصور الفوتوغرافية الكبيرة تعرض أمام العملاء ، أما الصور الصغيرة فتمـــرر عليهم أو يمرون أمامها أو تعرض عليـــهم بواسـطة جـهاز فـانوس سـحرى " ابيسكوب " أى جهاز عرض الصور المعتمه ،

(ب) الشرائح الشفافة :-

وهى عبارة عن صورة مأخوذة بآلة تصوير عادية ومطبوعه على مـــادة شفافة فهى إذا صور شفافة ايجابية صغيرة ، ولامكان مشاهدتها توضع فى جـهاز عرض الشرائح أو فى مقدمة جهاز الدياسكوب ، وهى بذلك توفـــر فـــى الحجـم والوزن ، وعند عرضها تتبع عند عرض الأفـــلام الســينمائية فتجــذب انتبــاه المشاهدين فى وقت واحد ، ويراعى ضرورة ترتيب الشــرائح قبـل العــرض ، وأشهر مقاستها الجاهزة ٥×٥سم و٧×١٠ سم ، وتوجد شــرائح جـاهزة شـفافة لموضوعات أغلبها سياحى (جغرافية وتاريخية) ، ويمكن انتاج شـرائح شـفافة بسهولة ، وبنفقات قليلة سواء كانت ملونه أو أبيض أو أسود ،

(ع) الأفلام الثابتة :-

(فيلم ستريب) وهو عبارة عن مجموعة من الصور الشفافة الإيجابية الصغيرة مرتبة على شريط بحث تعالج فكرة رئيسية واحدة ، وتعرض بجهاز عرض الأفلام الثابتة بنفس شروط عرض الأفلام السينمائية ،

وبمقارنة الأفلام الثابتة المتحركة نجد أن الأولي أرخص ، وتسمح بتعليق وافى أثناء العرض ، وخفيفة ، وسهلة الإنتاج ، والاختيار والعرض، غير أن الأفلام السينمائية توضح الحركة بنجاح أزيد ، وبمقارنه الأفلام الثابتة بالشرائح نجد أن الأولى أقل مرونة وأكثر إتقانا ، هذا مع ملاحظة أن إتاحة الفرصة للطلاب أو الأعضاء على التدريب عمليا على كيفية استخدام هذه الوسائل سيؤدى إلي فهم أفضل ،

٩ - الوسائل الصوتية :-

وهى مجموعة وسائل الاتصال التي تخاطب حاسة السمع وتعتبر هذه الوسائل من أفضل الوسائل خاصة بالنسبة للموضوعات التي تعتبر عنصر الصوت فيها محور الاهتمام مثل الموسيقى والأغاني والأحداث الجارية ،

ويشتمل هذا النوع على البرامج الإذاعية العامة وبرامج الإذاعة الداخلية، والأسطوانات والأشرطة المسجلة ،

وكل نوع من هذه الأنواع يتضمن العديد من البرامج المختلفة فالبرامج الإذاعية مثلا تشتمل على برامج الأغاني والموسيقى والتمثيليات الإذاعية واللقاءات المختلفة والمناقشات والأحاديث وبرامج الحفلات المختلفة ، وتنوع هذه

البرامج هو الذي يجعل بينها وبين الوسائل اللفظية فارقا خاصة وان الوسائل اللفظية تخاطب السمع أيضا إلا أن الأخيرة تعتمد أساسا على الوصف النظري للموضوعات فقط دون أن تشتمل الأنواع الأخرى •

وسوف نتناول أحد الوسائل الصوتية وهى البرامج الإذاعية :-

(١) البرامج الإذاعية العامة :-

يوجد نوعين من الإذاعة أحدهما الإذاعة السلكية والثانية الإذاعة اللاسلكية ، الأولي تسمي أحيانا بالإذاعة الداخلية وفيها يتصل الميكروفون ومكبر التيار بسماعة اتصالات سلكيا أما الإذاعة اللاسلكية فلايصل من الميكروفون الذي يتكلم فيه المرسل في محطة الإذاعة وبين السماعة الموجودة في جهاز الراديو الذي يستمع إليه المستقبل أي سلك مهما بعدت بينهما المسافات •

والذى نهتم به هذا هى البرامج الاذاعية العامة التي تصل إلي المستمعين عن طريق اللاسكية •

(٢) مميزات هذه الوسيلة :-

أ ـ تصلح هذه الوسيلة فى تعليم موضوعات يعتبر الصورة فيها عنصرا اساسها مثل الموضوعات المتعلقة بالموسيقى والأغانى والترتيل •

ب ـ تساعد هذه الوسيلة فى نقل الأخبار والأحداث المختلفة فور وقوعها • وبذلك تختلف عن الصحف والمجلات كوسائل اتصال حيث تعد أسرع في نقل الأخبار من الصحف •

ج ـ هذه الوسيلة تصل إلي جماهير عريضة للغاية من الكبار والصغار والمثقفين وقليلي الحظ من الثقافة والمتعلمين والأميين ، وبالتالي توفر في الوقت• •

د ـ الإذاعة تعطى مجالا للتخيل والتصور والتفكير أكثر من الصورة التليفزيونية المكتملة ، وبذلك تعمل على تنمية الخيال لدى المستمعين •

رغم هذه المميزات آلا أن هذه الوسيلة لها جوانب ... منها :-

١- يغلب على هذه الوسيلة طابع الإعطاء من المرسل والسلبية من جانب (المستقبل / المستمع) أي أنها وسيلة للتفاهم ذات اتجاه واحد ، حيث لا ينقل من المستقبل إلي المرسل شيئا ولا يدرك المرسل استحسان المستقبل أو استهجانه ..

٢ ــ لا يستطيع المستمع للبرامج الإذاعية العامة استعادة ما يسمع أو استوضاحه أو الاستفهام في حينه .

٣ ــ قد يستخدم في البرامج الإذاعية التي تخاطب مستويات متعددة ألفاظا غير مفهومة لدى بعض المستمعين مما قد يؤدى إلي داء اللفظية .

الفصل الخامس

الأتصال والعمليات الاجتماعية

تمـــــــــــهيد :-

يعتبر الاتصال قوة مؤثرة فى العديد من أوجه النشاط الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وايضا فى مجال الخدمة الاجتماعية وغيرها، وهو قوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الانشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر الى الاتصـــال باعتباره عنصرا لاينفصل عن الكيان الاجتماعى والثقافى والاقتصادى، ويدخل فى مختلف أوجه النشاطات البشرية. بل ويرى البعض الى اعتبـــار الاتصـــال هـــو المحور الذى تدور حوله العمليات الاجتماعية ومن هـــذه العمليـــات الاجتماعيـــة الارشاد، والتثقيف، والتدريب، والتعليم والبحث الاجتمـــاعى والعلاقـــات العامـــة، الترويح، والادارة والخدمة الاجتماعية.

فالاتصال الذى يهدف الى توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر ارشاد.

والاتصال الذى يهدف الى تحسين معلومات الافراد يعتبر تثقيفا.

والاتصال الذى يهدف الى تحسين أداء مهارة يعتبر تدريبا.

والاتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد على اكتساب خـــبرات يعتـــبر تعليما.

والاتصال الذى يهدف الى معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتـــبر بحثـــا اجتماعيا.

والاتصال الذى يهدف الى تقوية العلاقات بيـــن المؤسســـات والجمـــاهير يعتبر علاقات عامة.

والاتصال الذى يهدف الى البهجة والســـرور والراحـــة النفســـية يعتـــبر ترويحا.

والاتصال الذى يهدف الى حسن سير العمل ودعم التفاهم بيـــن العـــاملين يعتبر ادارة.

والاتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد والجماعات على فهم ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر خدمة اجتماعية.

مما سبق يتضح أن العمليات الاجتماعية : الارشاد ـ التثقيف - التدريب - التعليم ـ البحث الاجتماعى ـ العلاقات العامة ـ الادارة ـ الترويح - الخدمة الاجتماعية ـ هى فى نفس الوقت عمليات اتصالية.

ومن خلال العرض الاتى نتناول بعض من العمليات الاجتماعية أو اوجه النشاط المختلفة وعلاقتها بالاتصال.

١ ـ <u>الاتصال والقضايا الاجتماعية</u> :-

يرتبط الاتصال ارتباطا وثيقا مباشرا بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، حيث اصبح من الضرورى اليوم أن تتم دراسة الاتصال فى الاطار الاجتماعى الواسع لما له من تأثير اجتماعى قوى وللدور الحاسم الذى يقوم به فى عملية التغيير الاجتماعى، الى الدرجة التى دفعت الباحثين الى التأكيد على أن "كل تحليل للتغيير الاجتماعى لابد أن يركز فى النهاية على عمليات الاتصال".

٢ ـ <u>الاتصال والمعلومات</u> :-

يلعب الاتصال دورا هاما فى انتقاء المعلومات والمعارف وتقديمها بأشكال وانماط تتناسب مع نوعية الجماهير المستهدفة وذلك باستخدام الوسائل والاشكال الاتصالية ذات الفعالية والانماط الاتصالية ذات التأثير مع قياس مدى وصول هذه المعلومات وفهمها لدى المستقبلين ومدى تأثير هذه المعلومات على مدركاتهم وأرائهم واتجاهاتهم وسلوكهم الاجتماعى.

٣ ـ <u>الاتصال والتعليم</u> :-

يؤدى الاتصال دورا هاما فى العملية التعليمية، ويؤكد الخبراء على العلاقة التبادلية بين الاتصال والتعليم وعلى أنها ستتعاظم، ومن الضرورى أن تكون علاقة ايجابية وخصبة، فالاتصال يوجد وسطا تربويا تكميليا للمدرسة،

ويؤدى دوره فى التهيئة للبرامج التعليمية وفى استخدام الوسـائل الاتصاليـة فـى عملية التعليم والحفاظ على الخبرات المكتسبة من برنامج التعليم بعد ذلك ويشـير الخبراء الى تلك العلاقة الترابطية بين التعليم المدرسى والتعليم خارج المدرسـة، بحيث يتاح للأفراد امكانية تجديد معارفهم ومهاراتهم واكتساب معارف ومـهارات جديدة.

٤ ــ الاتصال والثقافة :-

تلعب وسائل الاتصال دورا هاما فى توصيل الثقافة، وأنتقـاء المحتـوى الثقافى وابتكاره وتبادله، كذلك تحقيق الذاتية الثقافية، وأيضا القضاء على المخـاطر التى تهدد الذاتية، وتحقيق الديموقراطية التعارفية الحقيقية عن طريق توسيع نطـاق انتفاع الجماهير بمختلف وسائل وتحصيل الثقافـة الوطنيـة ودعمـها وتعزيزهـا وتحقيق التبادل الثقافى الحر مع الثقافات الاخرى كما تتيح للمبدعيـن والمفكريـن ولمختلف الفنانين امكانات التعبير عن أنفسهم، بما يسهم فى حفز الابـداع ونشـر الثقافة الرفيعة.

٥ ــ الاتصال والتربية :-

تتزايد اهمية وسائل الاتصال فى المجال التربوى فهى تلعـب دور فعـال لايقل أهمية عن دور المؤسسات التربوية ذاتها، فهى تعتبر تربية مسـتمرة حيـث وضعت اللجنة الدولية لتعليم الكبار (اليونسكو) سنة ١٩٦٥ بأنها تلك النظرة الـى عملية التربية ككل باعتبارها تشمل الفرد طوال حياته من ميلاده الى آخر ايامه.

٦ ــ الاتصال والسياسة :-

وتتعاظم أهمية الاتصال وتبرز فى مساندة ودعم النظم السياسية وزيـادة فعاليتها وكفاءتها، حيث يعتبر النظام السياسى مجموعة التفاعلات وتلـك الشـبكة المعقدة من العلاقات والروابط السياسية وعن أهمية الاتصال فهو يؤدى من خـلال وسائله، ومن خلال عمليات الاعلام دور هام فى عمليات التنشئة السياسية والثقافـة

السياسية والتى تؤثر فى ممارسة حرية الرأى وحرية التعبير والوعى السياسى، كذلك تتيح نظم الاتصال تحقيق وظيفة التعبير عن المصالح وهى العملية التى يضع الافراد والجماعات عن طريقها أحتياجاتهم أمام صانعى القرار، ويعتبر الاتصال أحد القنوات المؤسسية الرسمية للتعبير عن المصالح ويمكن من خلاله أن تجد المشاكل السياسية وقضايا الساعة دائرة استماع أوسع، كما يساعد نظام الاتصال المصالح الباطنة أو المستترة على الظهور فى دائرة اهتمام صانعى القرار، ويحقق وظيفة تجميع المصالح وطرح البدائل المختلفة أمام صانعى القرار وابرازها وبلورتها. كما يسهم فى تدفق المعلومات من النخبة السياسية الى الجماهير، ونقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير الى النخبة فتكتمل دائرة المعلومات السياسية التى تؤثر فى كفاءة النظام السياسى وفعاليته. فضلا عن الاعلام الخارجى الذى يرتبط ارتباطا عضويا بالجهود السياسية والدبلوماسية.

٧ ــ <u>الاتصال والاقتصاد</u> :-

أصبحت صناعة الاتصال والاعلام احدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا حيث تمثل فى الدول الصناعية نسبة متزايدة الاهمية من الناتج القومى الاجمالى وتشكل قطاعا ديناميكيا يتيح أفاقا كبيرة للنمو وامكانات جديدة للعمالة، كما أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل مايزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى انتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والاعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة فى السنوات القادمة الى خمسة أضعاف حجم المعاملات الحالية، وبذلك نجد أن الاتصال يتداخل مع الاقتصاد ويعتمد عليه بعدة طرق فى بنيته ومحتواه.

٨ ـ الاتصال والتنمية :-

تشير التنمية الاجتماعية الشاملة الى انها محصلة نهائية للتنمية الاقليميـــة الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد، ومالم تتحقــق درجــة عالية من التوازن في النمو الحضرى والاجتماعى والثقافى والاقتصادى بين هـــذه المجتمعات المحلية المختلفة، فان من الصعب الوصول الـــى الاهـــداف المرجـــوة للتنمية الاقتصادية على الصعيد الوطنى، وفى هذا المجال تمارس وسائل الاتصـــال دورا هاما كبيرا، ولاتقتصر على الراديو والتلفزيون بل يجب أن تشمل العديد مـــن الوسائل الاعلامية كالأفلام التثقيفية والارشادية والملصقـــات والمعـــارض وكافـــة الوسائل السمعية والبصرية، التى تتضمنها القوافل الاعلامية والثقافية التى يجب أن تخصص لهذه المهمة الوطنية.

٩ ـ الاتصال ومحو الأمية :-

تمثل الامية مشكلة خطيرة فى المجتمع المصرى وتؤدى وسائل الاتصـــال دورا مزدوجا فى مجال محو الاميـــة الوظيفيـــة والمهنيـــة والهجائيـــة والثقافيـــة والسياسية، فهى تستخدم كوسائل لتقديم برامج محو الامية، كما تستخدم أيضا فـــى خلق تقبل لقيمة التغيير الاجتماعى والاستعداد للمشاركة فيه وتساعد على انتشـــار التعليم والحيلولة دون ارتداد من تعلموا القراءة والكتابة الى الأمية.

١٠ ـ الاتصال وتعديل السلوك :-

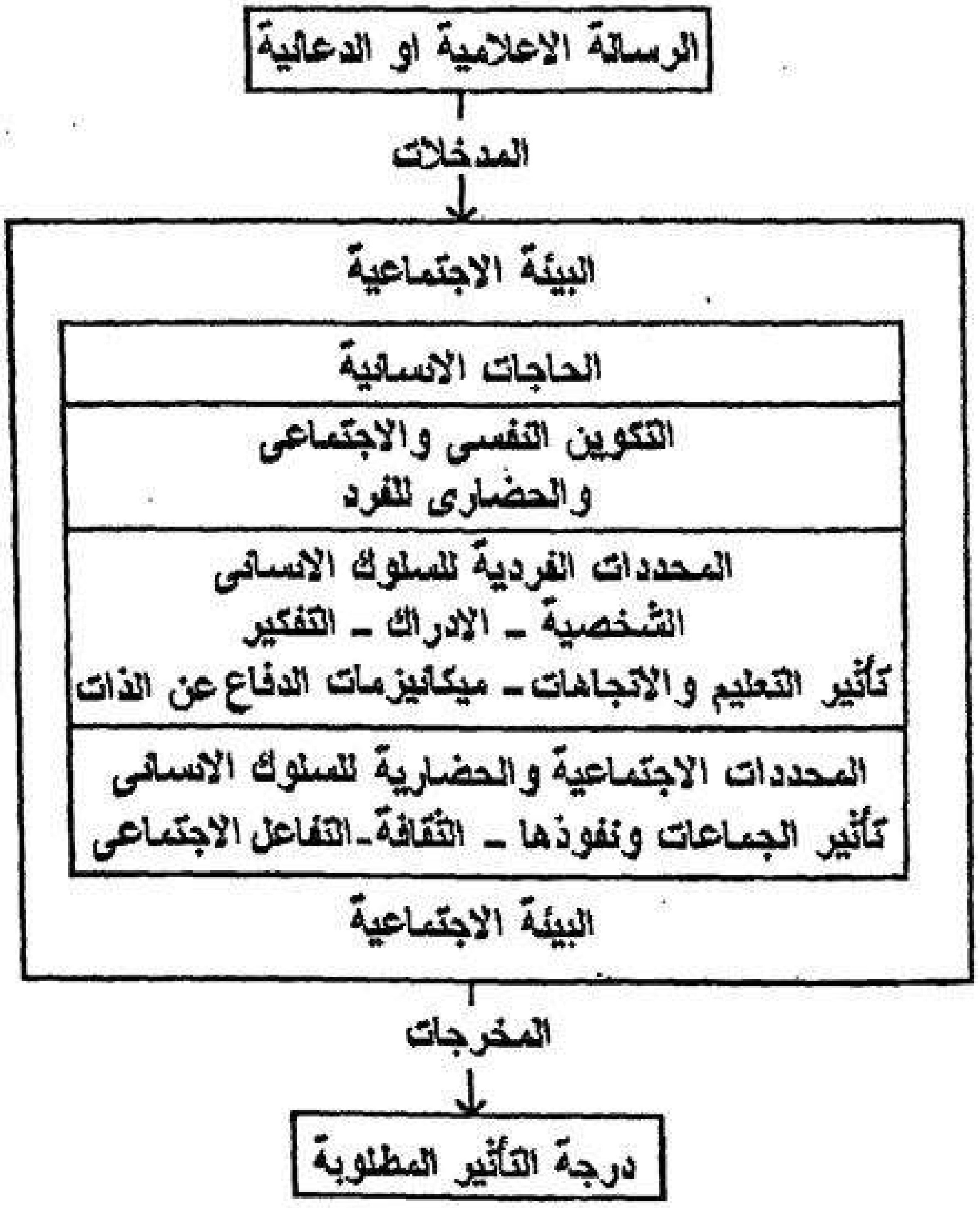
تتأثر العملية الاتصالية وتؤثر من حيث وضعها الديناميكى مع العوامـــل والمتغيرات المختلفة. حيث تستند جميع أوجه النشاط الاتصالى علـــى الجوانـــب النفسية والسلوكية لدى أفراد الجمهور بصفة أساسية، باعتبار أن الاعلامى الناجح، والداعية الناجح ورجل الاعلان الناجح، ورجل العلاقات العامة النـــاجح ورجـــل الحرب النفسية الناجح والاخصائى الاجتماعى الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفـــهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التى تقود السلوك الانسانى. وهذا الفهم يؤكد على

المبادىء المهنية لخدمة الفرد وطرق الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتى تشير الى أهمية البدء مع العميل من حيث هو وكذلك البدء مع العميل من بؤرة اهتمامه. هذا على الرغم من صعوبة وتعقد الوصول الى هذا الفهم للشخصية. ومن هنا فان الاهتمامات الاساسية لكل منهم تتطلب الجوانب التالية :-

١ ــ دراسة التكوين النفسى والاجتماعي والحضارى للافراد.

٢ ــ دراسة المحددات الفردية للسلوك الانسانى وتشمل (الادراك، الدافعية، التعليم، الاتجاهات، الشخصية، ميكانيزمات الدفاع عن الذات).

٣ ــ دراسة المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك وتشمل (التفاعل الاجتماعى، الجماعات الصغيرة، الفرد والمجتمع، الثقافة).



تصور شامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية

ومن خلال ذلك فان الوسائل الاتصالية أو ماتوجهه أجهزة العلاقات العامة وأجهزة الحرب النفسية من معلومات، وماتنقله من معان وماتحاول أن تدعمه من أفكار واتجاهات معينة تمثل "مدخلات" أساسية تستهدف الحصول على درجة معينة من التأثير فى شكل "مخرجات" لابد أن تراعى طبيعة عملية السلوك الانسانى بأبعادها المختلفة حتى تحقق أهدافها النهائية والشكل التالى يوضح التصور الشامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية بمكوناتها المختلفة.

ويرتبط بخاصية التفاعل السلوكى للاتصال قدرة أوجه النشاط الاتصالى على تغيير الاتجاهات بمفهومها الكلى الشامل، حيث يؤكد الباحثون فى مجال الدراسات النفسية والاجتماعية على التأثير البالغ الذى تحدثه وسائل الاتصال فى عملية تغيير الاتجاهات وماتنطوى عليه من تغيير فى الرأى والادراك والتأثير والسلوك وكيف تتكامل عناصر العملية الاتصالية المتمثلة فى المضمون والوسائل والرسائل والموقف الاتصالى ذاته فى احداث التغيير المستهدف فى الاتجاهات.

١١ ـ الاتصال والارشاد :-

يذهب البعض الى اعتبار الاتصال محورا تدور حوله عملية الارشاد حيث يعرف الارشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل سلوكهم فى مجال معين بما يتفق وظروف مجتمعهم.

وهناك من يرى ان الارشاد عبارة عن "نظام تعليمى غير مدرسى القصد منه توصيل نتائج البحوث الفنية، والخبرات من مصادرها المختلفة وتفسيرها الى من هم فى حاجة الى تطبيقها عن طريق مساعدتهم ليساعدوا أنفسهم على تغيير سلوكهم فى المعيشة والانتاج كأفراد فى المجتمع ليقابلوا احتياجاتهم من أجل حياة أفضل".

ويرى آخرون بأن الارشاد الاجتماعى هو أثارة وعى الرأى العام وتنوير الجماهير سواء فى احجامها الكبيرة أو احجامها الصغيرة، وسواء كان هذا الوعى أو التنوير سياسيا، أم فى ميادين النشاط الاقتصادى أو فى أى ناحية اجتماعية أخرى.

والواقع ان هذه الآراء جميعها ليست متعارضة فيما بينها عن مفهوم الارشاد اذ انها تكاد متفقة على أن الارشاد عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط الخبرات وحقائق معينة لجمهور معين. وأنها تحدث مستقلة عن عملية التعليم

النظامى، داخل أو خارج المدرسة على حد سواء، وتهدف الى احـداث تغيـيرات سلوكية مرغوبة فى مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع.

ومن الأمثلة على عملية الارشاد ماتقوم به هيئات مختلفـة بـذل جـهود ارشادية سواء كانت هذه الجهود دورية تأخذ صفة الانتظام، او جهود مؤقتة ترتبط بوقت معين ولاتأخذ صفة الدورية والانتظام.

ومن الأمثلة على الجهود الدورية الارشادية قيام هيئة بـاصدار وتوزيـع نشرات أو مجلات أو كتيبات أو عقد مؤتمرات أو ندوات، كأن تقوم ادارة الارشاد الزراعى بتعليم الفلاحين كيفية مقاومة آفة زراعية بطريقة علمية مبسـطة وهـذا يعنى ان مثل هذه الادارة تقوم بتغيير حقائق ومفـاهيم جديـدة علـى الجمـهور وتوصيلها له للتأثير عليه وتغيير سلوكه فى الوجهة المرغوبة فى مجالات معينة.

ومن أمثلة الجهود الارشادية المؤقتة : الحملات الارشادية التى تسـتحث الجمهور على الاهتمام بالتطعيم أو ارشاد الجمهور لتنظيم المرور.

وتحدث مثل هذه الحملات لفترة مؤقتة لتحقيق أهداف معينة وتلجأ بعـض الهيئات الى تنظيم الحملات الارشادية عندما ترى ضرورة ذلك، فمثلا قد تشـعر ادارة المرور ان الجمهور أصبح مخالفا لتعليمات المرور ممـا يعـرض حياتـهم للخطر. وربما يكون الجمهور قد تصرف هكذا نتيجة جهله بتعليمـات المـرور وقواعد استعمال الطريق أو لسبب مالديهم من عادات واتجاهات غير سليمة.

لذلك ترى هذه الادارة ضرورة القيام بحملة ارشادية وتفسير آداب المرور وتوصيلها لجمهور الطريق على أمل أن يتعدل سلوك افراده إلى الوجهة المرغوبـة فى هذا المجال.

أو قد تدرك وزارة الصحة بأن هناك مرض معين مثل الكولـيرا اصبـح المجتمع يتعرض للأصابة بها مما يدفعها الى تنظيم حملة ارشادية لتوجيه الجماهير نحو التطعيم لاجل هذاالمرض والخطر الذى يتعرضون له. وبذلك تقوم بتبسـيط

وشرح الفكرة من التطعيم ومزاياه وكيفيته وغير ذلك من الحقائق العلمية التي توصل اليها خبراء الصحة من التطعيم بقصد احداث تغيير في سلوك الافراد واثارة اهتمامهم ولتشجيعهم على التطعيم والاقبال عليه.

(أ) ميادين ومجالات الارشاد :-

لاشك ان الارشاد كأسلوب تربوى يمكن الاستفادة به فى كافة مجالات النشاط فى المجتمع سواء مع الافراد كأفراد أو كأعضاء فى مجتمعات ويسمى الارشاد عادة باسم المجال او الميدان الذى يعمل فيه، فالارشاد فى ميدان النشاط الصحى يعرف بالارشاد الصحى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك الافراد والذى يتعلق ببعض النواحى المتصلة بالوقاية من الامراض، أو الطريقة التى يعالجون بها مرضاهم بشكل يخفف من اخطار الامراض على الفرد والمجتمع.

ويسمى الارشاد فى ميدان النشاط الزراعى بالارشاد الزراعى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك المزارعين نحو اتجاهات ثبت علميا أنها تساعد على زيادة غلة الانتاج وتحسين نوعيته بما يعود على المزارع والمجتمع بالنفع والفائدة.

(ب) أهمية الارشاد :-

اذا كانت التربية المدرسية ضرورية لنقل الثقافة لأبناء الجيل الجديد ومساعدتهم على التكيف فى المجتمع فإن الارشاد لايقل أهمية عنها لبقية فئات المجتمع التى لم يتح لها فرص الألتحاق بالتعليم النظامى أو الذين أنتهت فترة تعليمهم ولكن نتيجة لما تتصل به طبيعة المجتمعات من تجدد وتطور وتعقد وظهور حقائق جديدة هامة ومن ضرورة مشاركة أفراد المجتمع فى ثقافته يجعل للأرشاد أهمية كبرى لنقل وتوصيل هذه الحقائق الجديدة الى أفراد المجتمع سواء الذين لم يلتحقوا بالتعليم النظامى أو الذين التحقوا بالتعليم النظامى على حد سواء.

وتبرز أهمية الارشاد فى الآتى :-

١ ـ تساهم عملية الارشاد فى تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوى لكى تقوم به المجتمعات وتنمو اذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائق امام هذا التقدم.

٢ ـ تتعرض المجتمعات لعمليات تغير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتختفى أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الارشاد فى نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغيرات.

٣ ـ يعتبر الارشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية اذ ان هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلتحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للأرشاد أهمية فى نقل الثقافة الى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل الى اعتبار ان الارشاد عملية تربوية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامى الا ان الفارق بينهما هو ان الارشاد فى معظم صوره المختلفة يهتم عادة بجانب واحد من السلوك كالصحة او الزراعة بينما تهتم التربية بالنمو الشامل للفرد.

(جـ) <u>خصائص الارشاد</u> :-

١ ـ توجه الجهود الارشادية نحو جمهور متجانس فى اهتماماته (فالمرشد الدينى جمهوره من المصلين فى المسجد والمرشد الزراعى جمهوره من الفلاحين فى القرية).

ورغم هذا التجانس فى الاهتمامات الا ان هذا الجمهور قد يكون غير متجانس فى بعض الحقائق الاخرى مثل العمر، الخبرة، الذكاء.

٢ ـ العملاء فى الارشاد (افراد الجمهور) غير متفرغين لتلقى الارشاد بل ينقوسه لساعات محدودة خلال أوقات فراغهم.

٣ ـ يتم الارشاد عادة فى أماكن تجمع العملاء. وفي الغالب يكون ذلك فى مكان اجتماعاتهم المعتادة.

٤ ـ العملاء فى الارشاد غير ملزمين او متقيدين عادة باتباع نظام شكلى كمواعيد الحضور والانصراف وتأدية امتحانات وانما يتلقى الخدمة برغبتـــه او لشـعوره بمشكلة او غير ذلك من الاسباب.

٥ ـ مدة البرنامج فى الارشاد غير محدد فقد تقصر او تطول حسـب الغـرض المنشود.وهى فى العادة قصيرة فى الجهود الموسمية او الدورية او المؤقتة علـى ان هذا لايمنع من وجود برامج ارشادية تستمر سنوات على تغير العمـلاء (مثـل رعاية الطفل والام) او مع استمرار العملاء كالارشاد الزراعى.

(د) علاقات الارشاد بالاتصال :-

أشرنا فيما سبق ان الارشاد عملية تربوية يتم بمقتضاها نقل مجموعة مـن الحقائق او المعلومات او الافكار من شخص او مجموعة من الاشـخاص او مـن هيئة الى شخص او جمهور آخر ولكى تحقق هذه العملية اهدافها وتصبـح هـذه المعلومات والافكار مشتركة، فالامر يتطلب وجود عملية تفاعل او اخذ وعطـاء، اى عملية اتصال.

فالمرشد الزراعى مثلا لديه مهارات أو معلومات تتعلق بالزراعة وكيفيـة تحسينها ووقايتها من الأفات الزراعية. والاخصائى الاجتماعى لديـه معلومـات ومهارات واتجاهات معينة يمكن أن تفيد الافراد الذين يواجهون مشاكل خاصـة أو عامة مثل هذه الحقائق أو الخبرات من الصعب أن يحس بـها أو يستفيد منـها الجمهور أو العملاء مالم تحدث عمليات تفاعل، أى اتصال.

أى انه من اللازم حدوث عملية تفاعل أو عمليـة اتصـال لكـى تحقـق المشاركة فى مثل هذه الخبرات، وتصبح مسئولية رجل الارشاد أن يقوم بتبسـيط الحقائق والافكار ونقلها الى الجمهور والتفاعل معهم حتى يتأكد من انهم اصبحـوا مشاركين فيها.

١٢ ـ الاتصال والادارة :-

تعرف الادارة بانها عملية اتخاذ القرارات التى من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق اهداف مرغوبة على احسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى اطار الظروف البيئية المحيطة، ومن هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض العناصر الهامة التى ترتكز عليها عملية الادارة، وهى :-

١ ـ ان الادارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس تسعى الى تحقيق أهداف مشتركة.

٢ ـ الادارة تنشأ وتسعى لتحقيق أهداف مرغوبة.

٣ ـ الادارة عملية تتضمن بالاضافة الى تحقيق الاهداف عمليات اخرى فرعية كالتخطيط والتأكد من تنفيذ الخطط.

٤ ـ اتخاذ القرارات هو اساس الادارة.

٥ ـ الادارة تعنى بتوجيه سلوك الافراد لتحقيق الاهداف المحددة.

٦ ـ ان الادارة تعتمد على موارد بشرية ومادية وهذه الموارد يمكن استخدامها بأكثر من طريقة ولذلك فان الادارة تعمل على احتيار افضل هذه الطرق.

وفى ضوء هذا التعريف نجد ان الادارة تنطوى على عمليات اتصال مستمرة من اجل تحقيق اهداف معينة كذلك تتطلب وظائف الادارة عملية تفاعل بين شاغلى الوظائف المختلفة وبين كل ادارة من الادارات، ولكى تظهر اهمية الاتصال فى انجاح وظائف الادارة فان الأمر يتطلب هنا أن نعرض لتلك الوظائف الادارية فيما يأتى :-

١ ـ التخطيط : يعتبر التخطيط احدى وظائف الادارة، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق اهداف معينة ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات وان كانت كمية أو كيفية ويعد توفير هذه المعلومات من مسئولية

الاتصال. لذلك تبدو اهمية الاتصال فى التخطيط باعتباره العملية التى بمقتضاهـا تتدفق وتتوفر هذه المعلومات التى يتم الاعتماد عليها فى التخطيط.

٢ ـ <u>التنظيم</u> : وهذه الوظيفة تقوم على اساس تقسيم العمل داخل المنظمة وتوزيعه على الوحدات المختلفة التى تتكون منها المنظمة بحيث يراعى عند توزيـع هـذه المسئوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لايحدث نوع من التداخل وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لانجاز الاهداف على أن يكون هـذا التعـاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج. وهذه الوظيفـة مـن وظـائف الادارة تحتاج إلى شبكة من الأتصالات بين الوحدات المختلفة حتى تتعرف كل منها علـى مسئوليات الاخرى وحتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيـق التعـاون بيـن تلـك الوحدات.

٣ ـ <u>اتخاذ القرارات</u> : يعتبر صنع القرارات هو قلب وعصب العمليـة الاداريـة كلها، وتتوقف عملية صنع واتخاذ القرارات على كمية وسلامة المعلومـات التـى تتاح أمام صانعى القرارات فى اى مستوى من المستويات الادارية بحيث اذا توقف تدفق تلك المعلومات، بسبب أو آخر أو اذا شابت سلامتها ودقتها شائبة، فان صانع القرارات يقف عاجزا امام المواقف الادايرة التى يتطلب تصرفا من نوع ما وهنـا تبدو اهمية وخطورة الاتصال فى الادارة واضحة، انه من خلال عملية الاتصـال يتيسر انتقال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات فى المنظمات وبدونها فان حياة المنظمات كلها تصبح مهددة بالجمود والفناء.

١٣ ـ <u>الاتصال والعلاقات العامة</u> :-

العلاقات العامة هى العملية التى يمكن بمقتضاها اقامة وتدعيـم التفـاهم المتبادل القائم على الثقة والصدق بين المنظمة أو الهيئة وبين جمـهورها بتوعيـة الجمهور الداخلى _أو مجموعة العاملين، (داخل المنظمة أو الهيئـة) والجمـهور

الخارجى (أى الجمهور خارج المنظمة) الذى يرتبط بها سواء بطريقة مباشـــرة أو غير مباشرة.

فالجمهور الخارجى مثلا بالنسبة لاى الشركات الصناعيـــة يتمثـــل فـــى (الموردين، الموزعين، المستهلكين).

وهذه العملية لكى تحقق هدفها الذى سبق الاشارة اليه ينبغى توفر اتصـــال منظم مستمر بين المنظمة وجماهيرها، فعن طريق هذا الاتصال يتحقق الاتى :-

١ ـــ معرفة أراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياســـتها وخططـــها او برامجها، او مدلول ماتنتجه من سلع أو خدمات). وهذا يتطلب استخدام الاســـلوب العلمى فى قياس اتجاهات الرأى العام. ومن أمثلة ذلك استخدام الاســـتفتاء عـــن طريق الصحف او طريق الارسال بالبريد الى هذا الجمهور لابداء رأيه ثم اعادتـــه الى المنظمة، حيث تقوم ادارة العلاقات العامة بالتعرف على اتجاهات الرأى العـــام وتحلله.

٢ ـــ تقوم ادارة العلاقات العامة بنقل نتائج هذه البحوث الـــى ادارة المؤسســـة او المنظمة حتى تقف ادارة المنظمة على اتجاهات الرأى العام وبذلك يمكن الأســـتفادة منها فى إدخال تعديلات على سياسة المنظمة أو برامجها أو ماتنتجه من ســـلع أو خدمات.

٣ ـــ نقل أو توصيل المعلومات عن المنظمة الى الجماهير حتى تكون الجمـــاهير فكرة صحيحة عن هذه المنطقة فيؤيدونها فى خططها وفى أزمانـــها. وتســـتخدم ادارة العلاقات العامة وسيلة أو اكثر من وسائل الاتصال فى نقل هذه المعلومـــات الى الجمهور ـــ وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتـــها أو ماتنتجه من سلع.

١٤ ـ الاتصال والتدريب :-

يقصد بالتدريب العملية التى بمقتضاها يمكن تكوين او تعديل فى سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية او الوظيفية والهدف من التدريب هـو اكساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التى يحتاج اليها للممارسة عمل معين أو لرفع مستوى كفايته فى الاداء وزيادة انتاجيته.

وهذه العملية تعتمد اساسا على الاتصالبين المدرب الذى لديه هذه المعرفة أو الخبرة (المرسل) وبين المتدرب الذى يراد اكسابه هـذه المعرفة او المهارة (المستقبل) حيث يقوم القائم بالتدريب بنقل الخبرة والمعرفة وتكوين المهارة فـى المتدرب عن طريق الاستعانة بوسيلة او اكثر من وسائل الاتصال المختلفة سـواء التى تعتمد على الاتصال اللفظى او المنطوق او المكتوب أو الاتصال غير اللفظى.

الفصل السادس

الأتصال والخدمة الاجتماعية

تمـــــــهيد :-

يحاول هذا الفصل الإجابة عن التساؤل التالي " ما مـــدي العلاقــة بيــن الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية ؟".

وقد يري البعض أن المدخل للإجابة على هذا التساؤل هــو مناقشــة مــا يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مجالات العمل مـــع الأفــراد ، والعمــل مــع الجماعات ، والعمل مع المجتمع ، ثم مراجعة مدى تطابق كل ذلك مـــع حقــائق عملية الاتصال .

بينما يري آخرون أن المدخل هــو الــترع أولا علــى طبيعــة الخدمــة الاجتماعية وما تتضمنه من أنشطة ، وما تسعي إلى تحقيقه من أهداف . ومن ثــم يمكن تحديد العلاقة بين عملي الاتصال والخدمة الاجتماعية .

وفي الحالتين السابقتين ، سيتأكد الرأي بــأن الخدمــة الاجتماعيــة فــي جوهرها عملية اتصال ، وأن يستخدم فيها وسائل اتصال متنوعة تــأخذ مسـميات مختلفة في تحقيق أهدافها ، شأنها في ذلك كشأن أي جهة أخرى من المهن الســائدة في المجتمع .

١ ـــ <u>الاتصال في خدمة الفرد :-</u>

تستهدف طريقة خدمة الفرد التدخل والتأثير في حياة الفــرد الاجتماعيــة والنفسية في أفكاره واتجاهاته لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعيــة وهــذا من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق أفضل تكيف ممكن مع بيئتــه الاجتماعيــة . وهــذا يشير إلى أن التأثير الذي تهدف هذه الطريقة إلى تحقيقه لا يقتصر علـــى الفــرد العميل الذي عجزت قدرته على القيام بوظيفته الاجتماعية بل يمتد التأثير إلى بيئــة هذا العميل الفرد وبذلك يتحقق التوافق بين هذا الفرد وبين بيئته . إلا أن التــأثير لا يحدث من فراغ ولكن من خلال عملية معينة تتضمن عدد من الخطوات المنظمــة موجهة لتحقيق هدف معين ، وأهم ما يميز هذه العملية هو : قصد التفــاعل بيــن

أطرافها ـ وهذا يعين أن هذه العملية تشمل تفاعل بين طرفين أساسيين الطرف الأول هو الأخصائي الاجتماعي والطرف الثاني هو العميل الفرد أو أحد أفراد أسرته أو أحد المتصلين أو المرتبطين بمشكلته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، إلا أن محور هذه العملية هي مشكلة العميل بحيث يدور هذا التفاعل بين هذه الأطراف لمحاولة التغلب عليها .

لذلك تعد خدمة الفرد عملية اتصال بين أخصائي اجتماعي وبين شخص يعاني مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعي وعجز بإمكانياته وقدراته على التغلب عليها ، أو بين آخرين يتصلون بمشكلة هذا العميل ، وتهدف هذه العملية إلى مساعدة العميل على تنمية واستثمار طاقاته وقدراته وإمكاناته البيئية للتغلب على المعوقات التي تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية .

ولا غرابة أن نذكر عملية الاتصال هي عملية التفاعل إذ أن هناك الكثيرون من خبراء الاتصال يعتبرون أن الاتصال هو تفاعل بين شخصين أو أكثر لتحقيق أهداف معينه .

١-١ <u>كيف تتم عملية الاتصال في خدمة الفرد :-</u>

أن الأساس في عملية المساعدة في خدمة الفرد هو أن يشعر العميل بمشكلة ما تؤرقه وتؤثر على قدرته في القيام بدره أو وظيفته الاجتماعية . سواء كانت هذه المشكلة اقتصادية الأصل أو اجتماعية أو نفسية ، ويتقدم هذا العميل إلى المؤسسة طالباً المساعدة وتنطبق عليه شروط هذه المؤسسة . فيحصل بذلك على مساعدتها وبتحليل ذلك يمكننا أن نفرق بين نوعين من الناس الذين يواجهون مشكلات في حياتهم البعض منهم قد يشعر بهذه المشكلة ، ويشعر بوجود الحاجة إلى التغلب عليها فيبذل الجهد في سبيل ذلك وعندما يعجز يتقدم إلى المؤسسة طالباً المساعدة ، ويتوقف اتصاله بمؤسسة ما على مدى معرفته بخدماتها والوظيفة التي تقوم بأدائها ونطاق عملها . لذلك نجد بعض العملاء قد يتصلون

بالمؤسسات التي تتوفر فيها الخدمات التي يحتاجون إليها إلا أن منهم من يقوم بالاتصال بمؤسسات لا تتوفر بها الخدمات التي يحتاجون إليها . لذلك فإن هؤلاء العملاء في حاجة إلى معرفة معلومات عن المؤسسة التي بها الخدمات التي يحتاجون إليها .ولذلك فأن عملية تتيح للعملاء الفرصة في التعرف على خدمات هذه المؤسسات وشروط الاستفادة منها وتصبح هذه بل اشك مهمة الأخصائي الاجتماعي أن يزود هؤلاء العملاء بتلك المعارف حيى يصبحون مدركين لها وبذلك يصبح توقعهم للمساعدة يتفق فعلا مع ما تقدم هذه المؤسسة من هذه المساعدة .

إلا أن عملية الاتصال الأولى التي يقوم بها العملاء بهذه المؤسسات غالبا ما يصاحبها نوع معين من التردد لذلك تتطلب توفر نوع من المهارة في الأخصائي الاجتماعي . ليس بالضرورة معتمدا على اتصال لفظي فقط بل يمكن أن يصاحبها نوع من الاتصال غير اللفظي ، الذي قد يبدو في الإشارات والحركات والإيحاءات .وإظهار تعبيرات الوجه التي تنقل إلى العملاء تقبل الأخصائي لهم وترحيبه بهم وبذلك يشعر العملاء بالأمن والطمأنينة فيستمرون في الاتصال بالمؤسسة والأخصائي الاجتماعي .

لقد سبق القول أن بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم إلى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد خاصة تعتمد على أساس أن الخدمة تطلب ولا تفرض إلا أنه في الأونة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية منها اتجاه التدخل أي أن الأخصائي لا ينتظر أن يقوم العملاء ببدء عملية الاتصال معه . بل قد يقوم الأخصائي نفسه ببدء عملية الاتصال مع العملاء والأمثلة على ذلك عديدة .

فالأخصائي الاجتماعي في المدرسة يقوم بالتعرف على عدد مرات غياب الطلاب من واقع السجلات . وهذه بلا شك عملية اتصال تتم

بمقتضاها تكوين فكرة عن ظاهرة الغياب بالمدرسة . وإذا تبين له أن بعض التلاميذ مكثري الغياب فيقوم هو نفسه ببدء عملية الاتصال مع هؤلاء التلاميذ بهدف مساعدة التلاميذ على إدراك خطورة هذه الظاهرة ثم مساعدتهم على التغلب على أسبابها وهذا لا يعني أن قيام الأخصائي الاجتماعي بالاتصال بالعملاء أن نوع من التسلط والإرغام ، بل أن الهدف منها هي عملية تبصيري للعملاء لمشكلاتهم حتى يصبحون مدركين لها . ثم يصبح لهم الحق في تقرير مصير استمرارهم في عملية الاتصال بالأخصائي الاجتماعي للحصول على المساعدة أو إنهاء هذه العملية ورفض المساعدة .

٢-١ خطوات العملية الاتصالية في خدمة الفرد :-

أ. قيام المستفيد (العميل) بالاتصال بالأخصائي الاجتماعي من أجل تحقيق هدف معين ، سواء كان هذا الاتصال شخصيا أو بالبريد أو تليفونيا .

ب. استجابة الأخصائي الاجتماعي للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية عن طريق إتاحة الفرصة له كي يعبر عن نفسه بوضوح أو مشاكله ، ومشاعره ، بالإضافة إلى ما يتطلبه الموقف من بيانات ومعلومات دراسية ، ويتم كل ذلك خلال عملية المقابلة .

ت. يتعاون الأخصائي "كمرسل" مع العمي "كمستقبل" في إتمام الخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية ، ومع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل في بعض المواقف ، بحيث يصبح العميل مرسلا والأخصائي مستقبلا ، وذلك أثناء عملية التفاعل والتأثير الحادث أثناء العمليات الاتصالية، كما أن الاتصال في خدمة الفرد يمتد ليشمل اتصال الأخصائي بكافة مصادر المعلومات والأجهزة والمؤسسات الموجودة في المجتمع والتي تمكنه من المساهمة بصورة إيجابية في حل مشكلات العملاء .

وخلاصة القول أن خدمة الفرد كعملية اتصال تتكون من ثلاثة عناصر متنوعة أو متفاعلة وهي الأخصائي الاجتماعي كمرسل وفي بعض الأحيان كمستقبل والعميل كمستقبل ومرسل في بعض الأحيان ، والمشكلة التي من أجلها تم الاتصال (الرسالة) ، والعملية الاتصالية بهذه الصورة إنما هي موقف دينامي ينتج عنه علاقة اجتماعية تعتمد على التفاعل وتأثير كل من المرسل والمستقبل وتعاونهما لنجاح عملية المساعدة .

١-٣ دور عملية الاتصال في تكوين العلاقة المهنية :-

لقد احتلت العلاقة المهنية مكان الصدارة بين المفاهيم المختلفة فتمثل الأساس المهني لعملية المساعدة وارتبط مفهوم العلاقة المهنية في خدمة الفرد في مراحلها المبكرة بمفهوم الصداقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل كأسلوب إنساني يعتمد على اكتساب ثقة العميل واستجابته للنصيحة إلا أنه لظهور الاتجاه النفسي دخل عنصرين جديدين إلى مفهوم الصداقة وهما عنصري التأثير والتفاعل لتصبح العلاقة نوعا من الارتباط ، واعتبرت العلاقة بين الأخصائي والعميل وسيلة علاجية هامة عن طريقها تتم العمليات التأثيرية والتبصيرية طالما أفسحت هذه العلاقة مجال المشاعر الحسية مجالا للتعبير عن نفسها بحرية وانطلاق ، وبظهور المدرسة الوظيفية اعتبرت العلاقة المهنية بمثابة تجربة نفسية علاجية لعمليتي (اتصال وانفصال) يمر بها العميل كمثير إيجابي لإطلاق إرادته للحركة والنشاط . وبظهور مدرسة العلاقات استقرت العلاقة المهنية كمفهوم علاجي وأساس مهني في خدمة الفرد ، مادام الأصل هو تكوين علاقات إيجابية مع البعض ــ لذلك تعد العلاقة المهنية في خدمة الفرد نوع من الارتباط بين الأخصائي والعميل لتحقيق هدف معين فهي علاقة هادفة تستهدف تأثير فرد (الأخصائي) ف] آخر (العميل) بغية مساعدته في مشكلة تواجه استقراره الحالي . لدرجة أن الكثيرين يعتبرون أن العلاقة المهنية في الأساس أو القنطرة التي تعبر عن طريقها خدمات المؤسسات

الاجتماعية إلى العملاء . ولكي تكون هذه العلاقة لابد من توافر قدر من الثقة بين الأخصائي والعملاء .

ويتوقف تحقيق هذه الثقة على طبيعة الاتصال التي تتم بين الأخصائي والعميل ويقتضي ذلك أن يتقيد الأخصائي بمجموعة من القواعد والأسس أثناء اتصاله بالعميل .

٤-١ وسائل الاتصال في خدمة الفرد :-

(١) المقابلة :-

المقابلة في خدمة الفرد يقصد بها لقاء الأخصائي مع العميل في مكان العمل أو في الزيارة المنزلية بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهي لقاء مهني مرتبط بالمؤسسة ووظيفتها وشروطها ، وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التي يلجأ إليها الأخصائي الاجتماعي لاستكمال الدراسة أو المشاركة في وضع الخطة العلاجية .

والمقابلة المهنية ليست بالأمر الهين ، وإنما عمل شاق يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق أهدافها المرسومة ، وإذا كانت المقابلات العادية أو الشخصية ليست سهلة بل تحتاج إلى تفكير وتخطيط من المشركين فيها حتى يصل كل من طرفيها إلى هدفه ، فإذا كانت المقابلات العادية بهذا الشكل فما بالنا بالمقابلة المهنية ؟

المقابلة المهنية بصفة عامة هي فن يتطلب مهارات خاصة لممارستها ، تلك المهارة المبنية على العلم والاستعداد والخبرة ، ومن ثم فقد وضع شروطا وأساليبا وقواعد مبنية على أساس العلمي والاستعداد الشخصي والخبرة المهنية ، هذه القواعد والأساليب تقوم على حقيقة مؤداها أن العميل يعيش غالبا موقفا مؤلما يجعله حساسا لاستجابات الآخرين ، نتيجة لضغوط الموقف الذي يعاني منه ، وهو كإنسان عادي يقاوم السلطة حتى ولو كان العطاء المتمثل في سلطة الأخصائي

الاجتماعي الذي وهب جهده ووقته للمساعدة والعطاء دون أن ينتظر جزاء أو شكر ولذلك نجد العميل ، يمارس ألوانا مختلفة من صور السلوك الدفاعي ويبدي كثير من المشاعر السلبية وهو معذور في ذلك وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يوجه تلك المشاعر ليحول الألم إلى أمل ، واليأس إلى قوة ، أي عليه أن يحول المشاعر السلبية إلى مشاعر إيجابية .

ومن هنا يتضح لنا أن القاعدة العلمية والمهارة المهنية والاستعداد والخبرة الميدانية في خدمة الفرد تصب في النهاية في المقابلة المهنية باعتبارها أساس النجاح في عملية المساعدة .

(١) **أهداف المقابلة :-**

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلي :-

(١-١) **الأهداف الدراسية :-**

أن عملية الدراسة في خدمة الفرد تتم من خلال المقابلات المهنية التي عن طريقها يتم التفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل الذي يجد أمامه الفرصة سانحة ليتعرف على مشكلته بوضوح من خلال استماع الأخصائي الاجتماعي لمشكلة العميل باهتمام مما يشجع العميل على الاسترسال في سرد الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة . مستخدما ف] ذلك أساليب الاتصال اللفظي وغير اللفظي .

والأخصائي الاجتماعي لكي يخرج بحصيلة دراسية لها قيمتها أثناء المقابلات فإنه يستخدم وسائل وأدوات متعددة منها الملاحظة والاستفهام والاستمتاع وتوجيه المناقشة ... إلى غبر ذلك من بقية الأدوات التي تعنيه على إتمام عملية الدراسة بصورة ناجحة ، كلها أساليب اتصالية ناجحة .

وهذه الوسائل والأدوات تعين الأخصائي الاجتماعي على استكمال دراسة المشكلة من جوانبها الذاتية والبيئية إلى قد يشعر العميل ببعضها وقد يخفى عليه

البعض الأخر ، ومن خلال المقابلات المهنية يتضح للعميل العوامل التـــي كـانت خافية عليه .

كما أن المقابلات المهنية تفيد أيضا في استقصاء الحقائق والمعلومات مـن مصادرها الأولية ، كمقابلة الطبيب أو المدرس أو رجل الدين أو رجــل القـانون ، إلى غير ذلك من بقية المصادر وتبادل المعلومـــات الصحيحـة ومحاولـة تغيـير وجهات النظر وتوجيهها إلى الوضع الصحيح .

(١-٢)التشخيصية :-

كما يتعاون العميل والأخصائي الاجتماعي أثناء المقابلــة تمـام عمليـة الدراسة .فانهما يتعاونان أيضا في الوصول إلى التشخيص السليم للمشكلة ونحـن نعرف أن الحصلية الدراسية أثناء المقابلات مرتبطة ارتباطـا كبـيرا بظـهور الأفكار والفروض التشخيصية التي قد تتغير أو تؤكد كلما زادت المقابلات وكلمـا ظهرت معلومات وحقائق جديدة إلى أن يتم التوصـل إلـى التشـخيص النـهائي بصورته المؤكدة حيث يبني عليه الخطة المتكاملة للعلاج .

(١-٣)الأهداف العلاجية :-

وليست الأهداف الدراسية والأهداف التشخيصية هي التي تتحقــق فقـط أثناء المقابلات ولكن تتحقق أيضا أهدافا علاجية حيـث يشـعر العميـل اهتمـام الأخصائي وتشجيعه وتقبله بما يؤدي إلى شعور العميل بالأمن والطمأنينـة بـدلا من مشاعر الخوف والقلق .

وعندما يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق مبادئ خدمـــة الفـرد أثنـاء المقابلات فأنه سوف ينجح في تكوين علاقة مهنية ناجحـة مـع العمـلاء وعـن طريقها ينجح في إتمام الدراسة والتشخيص والعلاج بالصورة المطلوبة .

إن نجاح المقابلة في تحقيق أهدافها الاتصالية يتوقف على فهم الأخصائي لبناء المقابلة وقدرته على تقديم ذاته وتصرفاته خلالها ، ويرى "كريسبن كروس" Crispin P. Cross .

أن المقابلة البناءة تتكون من أربع عناصر أساسية كما يلي :-

أ. الأفراد المشتركين في المقابلة (الأخصائي والعميل وأسرة العميل) .

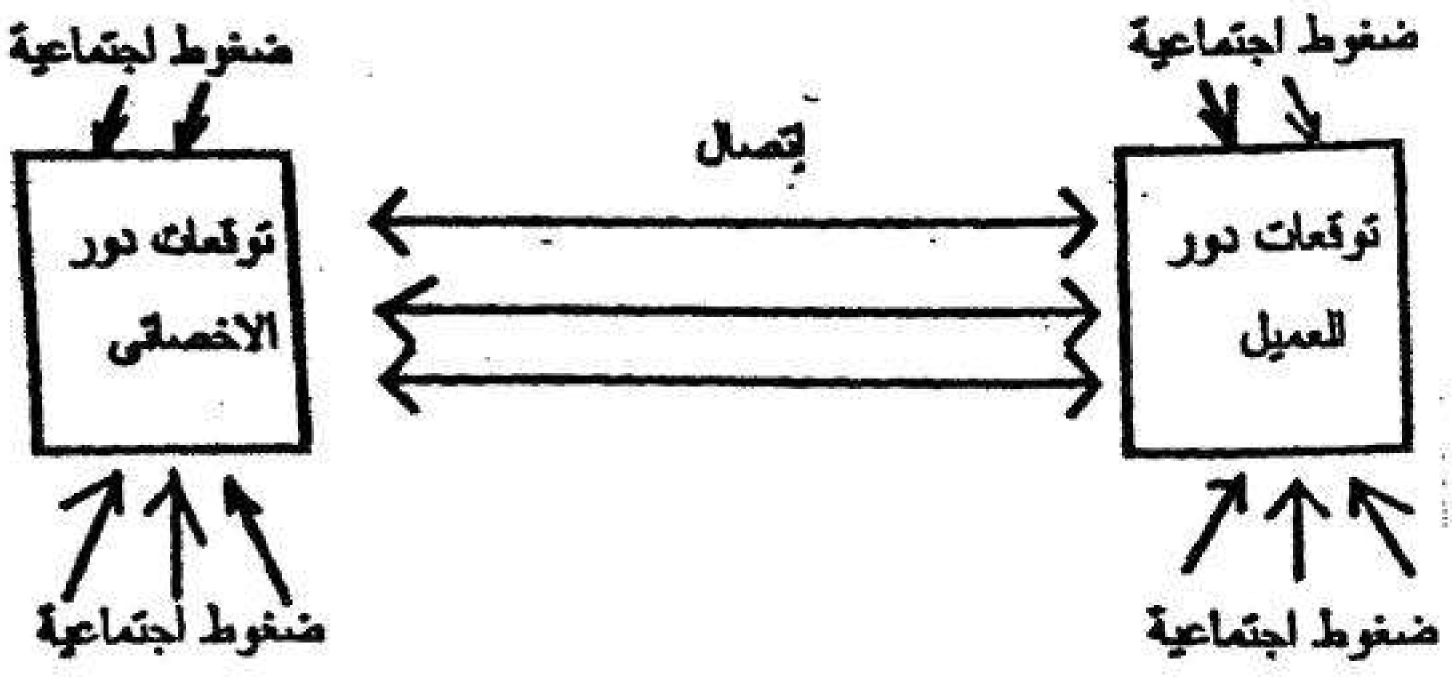
ب. توقعات دور كل منهم نحو الآخر .

ت. عملية الاتصال الفعلية بينهم .

ث. الضغوط الاجتماعية والثقافية ، التي تؤثر في الأفراد وتدفعهم إلى التفاعل بطرق وأساليب معينة طبقا لنوعية ومقدار تأثرهم بتلك الضغوط (مثل الجنس، الطبقة الاجتماعية ، المكانة ، التقاليد) .

ويوضح الشكل التالي العناصر :-

A. عناصر المقابلة



وفي ضوء ما سبق على الأخصائي أن يضع في اعتباره أن العميل تقدم للمؤسسة ويتوقع أمور معينه ، تمثل جانبا كبيرا من اهتماماته ، وهو أيضا متأثر بضغوط اجتماعية وثقافية تحرك سلوكه واستجاباته ، ومن ثم على الأخصائي أن يدرك المؤثرات التي تلعب دورا أساسيا في عملية الاتصال بينه وبين العميل ، التقاليد والثقافة والجماعات المرجعية .

أما الأخصائي الاجتماعي فأنه يتوقع أن يقوم بدور محدد نحو العميل ، ومرتبط بشروط وإمكانيات المؤسسة ولوائحها وسياستها . ومن تلك التوقعات يتحقق الاتصال متأثرا بتلك الضغوط .

وتوقعات دور الأخصائي المهنية تتفاعل مع توقعات دور العميل الشخصية وتتصارع فيما بينهما ، على أنه يوجه الأخصائي هذا التفاعل وهذا الصراع ليخرج منه بتخفيف ضغوط العميل أو إزالة ما يمكن إزالته منها ، وكل ذلك من خلال المقابلة التي تعتبر أهم وسيلة من وسائل الاتصال .

(٢) <u>الزيارة المنزلية :-</u>

وهي مقابلة في منزل العميل ـ حيث تتيح الزيارة الفرصة الاتصال الأخصائي ببيئة العميل أو بالعميل نفسه في بيئته وعن طريق الاتصال اللفظي يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتعرف على جوانب لم يتمكن من التعرف عليها أثناء مقابلته للعميل في المؤسسة .

(٣) مقابلة خبراء أو أخصائيين .

(٤) المستندات والسجلات .

(٥) المكاتبات والمراسلات .

(٦) الكالمات التليفونية .

١-٥ العوامل التي تؤدى إلى نجاح عملية الاتصال فيخدمة الفرد :-

أ. قيام الأخصائي بمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها .

ب. البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته .

ت. إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وألامه وأماله ويتوقف ذلك على الإصغاء الجيد للأخصائي وملاحظته . وكذلك على مدى تجاوبه وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية Empathy.

ث. انتقاء الأخصائي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لعها أولويتها للتركيز عليها .ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للأخصائي .

ج. مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها .

٢ ـ الاتصال في العمل مع الجماعات :-

١. تمهيد :ـ

تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تحقيق نمو لكل من الجماعة وأعضائها (الأعضاء المكونين لها) ويمكن تحقيق هذا الهدف المزدوج من خلال إتاحة الفرصة لتفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الأخصائي الاجتماعي ، ولذلك فإن هذه الطريقة تنطوي على عمليات الاتصال مستمرة تتضمن تأثير وتأثر بحيث تؤدى إلى تحقيق هذا الهدف ، إذ من الثابت أنه أينما وجدت جماعة فإن أفرادها يكونون فيما بينهم خطوطا للاتصال تكون أساسا لعملية التفاعل الاجتماعي ونمو الجماعة وتمايز تركيبها .

٢-١ أهمية الاتصال في العمل مع الجماعات :-

أ. أن الجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بإقامة شبكة اتصال أكثر ملائمة من تلك التي تقيمها الجماعات الأقل إنتاجا .

ب. تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة يستدعي وجود اتصال متبادل .

ت. إن الاتصال يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات .

ث. كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أعضائها .

٢-٢ الاتصال أساس تكوين الجماعات ونموها :-

تمر الجماعات بمراحل نمو متعددة تبدأ بمرحلة التجمع ثم تنتقل إلى التحول ثم إلى مرحلة النضج . ويؤدى الاتصال دورا هاما في تكوين الجماعة وانتقالها من مرحلة إلى أخرى إذ غالبا يبدأ عددا من الأفراد الاتصال ببعضهم البعض إلا أن الجماعة تبدأ خطواتها الأولى نحو التكوين ونقل المشاركة والإحساس بين الأفراد ويغلب عليهم الاتصال المحدد العدد . ثم تتسع تدريجيا نطاق علاقاته . كما تتسم العلاقات التي تنتج خلال الاتصالات الأولى ببعضهم بالسطحية دون أن يكون لها عمق سيكولوجي كبير ، إلا أنه مع نمو الجماعة تأخذ هذه العلاقة في التعمق وتزداد درجة التفاعل والمشاركة بين الأعضاء ويقومون بالأعمال بجانب الأقوال ويستطيعون الأعضاء من خلال اتصالاتهم التعرف على ثقافة بعضهم البعض ، ثم يبدأ الأعضاء في تكوين ثقافة لأنفسهم قد تتمثل في الاتفاق على اسم معين للجماعة كرمز لها . أو قد يتفقون معا على رموز لها مضمون أو معني لديهم قد يختلف عن الرموز التي تستعملها جماعة أخرى كما يحدث بالنسبة لجماعات الأحداث ، أو قد يستخدمون بعض الحركات أو الإشارات أو الأشياء لتعني بالنسبة لهم معني خاص بهم خلال هذه اللغة يمكن أن تزيد من شعورهم بالاعتماد على هذه الجماعة .

وكلما مرت الجماعة بعدد أكبر من المواقف الاجتماعية التي تتيح لهم فرص الاتصال أكثر سواء ببعضهم أو بأشياء أخرى ازدادت خبرتهم وزاد بالتالي نموهم .

هذا بالإضافة إلى أنه من خلال عملية الاتصال داخل الجماعة يمكن تعديل سلوك الفرد أو طريقة تفكيره واتجاهاته نتيجة مرور بتجارب معينة في مواقف اجتماعية تكسبه خبرات جديدة .

تستطيع الجماعة أم تكتسب خبره في كيفية الإعداد للبرامج أو كيفية تغييرها من خلال عملية اتصالها مع بقية أعضاء الجماعة والأخصائي في مواقف اجتماعية معينه .

٢-٣ <u>الاتصال وعلاقته بتميز تركيب الجماعة :-</u>

حينما نتكلم عن تركيب الجماعة فإننا نعني بذلك شبكة العلاقات التي تنشأ بين الأعضاء نتيجة اتصالهم المستمر بعضهم بالبعض الأخر ومعرفة الأخصائي الاجتماعي شبكة العلاقات هذه يمكن التعرف على خط سير الاتصال بين الأعضاء في داخل الجماعة:-

لذلك يمكن القول أن نتيجة اتصال الأعضاء بعضهم بالبعض الأخر والذي يحتوي على الأخذ والعطاء وتبادل المعلومات والأفكار والأراء سواء كان هذا الاتصال يعتمد على الاتصال اللفظي أو غير اللفظي تتكون من الأعضاء علاقات قد تأخذ صور متعددة منها :-

(١) علاقة مزدوجة : وهي العلاقة المتبادلة بين عنصرين من أعضاء الجماعة وغالبا ما يشير كثرة هذا النوع من العلاقات إلى ضعف التماسك الداخلي للجماعة إلا أنه يعتبر أمر متوقع خاصة في بداية تكوين الجماعات .

(أ) ════ (ب)

(٢) علاقة مركزية (متمركزة)

وهذه العلاقة تشير إلى تمركز علاقات مجموعة من الأعضاء حول عضو معين . وهذا يشير إلى تدعيم هذا العضو لهذه المجموعة ويمكن عن طريق هذه العلاقة نقل أي عضو من أنواع التفاعل إلى بقية أطراف هذه المجموعة . أي أن هذا العضو هو محور اتصال بقية أعضاء هذه المجموعة .

(٣) علاقات تتابعية : وهي التي تأخذ شكل السلسلة إذ يمكن أن ينتقل التأثير من نوع (أ) إلى العضو (ب) مثلا ومن العضو (ب) إلى العضو (جـ) وهكذا :

(أ) ———— (ب) ———— (جـ) ———— (د) .

(٤) علاقات دائرية مغلقة : أي أن العلاقة تبدأ من عضو وتنتقل لآخر ومن الثاني إلى الثالث ثم تعود إلى الأول ثانية وقد تقتصر علاقة هذه المجموعة على نفسها أو قد تتصل بجماعات أخرى عن طريق أعضائها .

(٥) علاقات مفردة : وتشير إلى العلاقات التي تنشأ نتيجة اتصال العضو بالآخرين دون أن يحاول الآخرين الاتصال به .

(٧) الانعزال : وتسير إلى العضو الذي لا يميل إلى الاتصال بالآخرين وأيضا لا يميل الآخرين إلى الاتصال به ، ولذلك فإن الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة لابد عليه من معرفة هذه العلاقات التي تنشأ بين الأعضاء ويحاول تحليلها وتفسيرها لكي يتعرف على أنماط الاتصال بهم والأسلوب الذي يمكن أن يؤدي إلى التأثير في هذه الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، خاصة بعد أن عرفنا أنه في بعض هذه العلاقات (خاصة التي تتمركز حول عضو معين) فيمكن لهذا العضو أن يتصل اتصالا مباشرا بجميع الأعضاء الآخرين ، وهذا يعبر عن أن هذا العضو يمثل زعامة في هذه المجموعة يمكن أن يؤثر فيها عن طريق اتصاله بأعضائها .

٢-٤ أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال في الجماعات :-

تشير بحوث الاتصال إلى أن تفاوت مراكز أفراد الجماعة في السلطة أو المكانة الاجتماعية يضفي على عملية الاتصال طبيعة خاصة تعوق من الانتقال الحر المعلومات بين أفراد الجماعة . ويمكن بيان أثر تفاوت المكانات الاجتماعية في التالي :-

أ - يحد التفاوت في المراكز الاجتماعية لأفراد الجماعة من تفاعلهم واتصالهم بعضهم بالبعض ، حيث يميل الأفراد ذوى المراكز الاجتماعية المتشابهة إلى اقتصار تفاعلهم على بعضهم البعض دون الآخرين الذين يختلفون عنهم في المكانة الاجتماعية . فقد وجد "ويسين" مثلا في دراسته على إحدى المستشفيات الكبيرة أن اتصال وتفاعل العاملين بالمستشفي من أطباء وممرضات وغيرهم قد تبعت مراكزهم ومكاناتهم الاجتماعية . فقد اقتصرت تفاعلات الأطباء على زملائهم من الأطباء ، واقتصرت تفاعلات الممرضات على زملائهن من الممرضات ، ونفس الظاهرة كانت أيضا واضحة بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية أقل في المستشفي .

ب ـ في الحالات التي يقوم فيها اتصال بين أفراد ذوى مكانات اجتماعية متفاوتة ، فإن ذوى المكانات الاجتماعية الأقل يميلون إلى توجيه تفاعلهم واتصالهم إلى ذوى المكانات الاجتماعية الأعلى بغرض كسب اهتمامهم وتقديرهم. فقد وجد هيرونتز وزملائه . أن الأفراد في حلقات المناقشة في إحدى المؤتمرات المهنية وجهوا تفاعلاتهم نحوْ ذوى المكانة الاجتماعية العالية في المؤتمر ، وكانوا اكثر اهتماما باكتساب ودهم عن ذوى المكانة الاجتماعية الأدنى.

جـ ـ يؤثر تفاوت المراكز الاجتماعية بين الأفراد على نوعية المعلومات التي تنتقل بينهم . فذوى المراكز الاجتماعية الأدنى يتحرجون من إرسال معلومات

تتضمن نقدا لذوى المراكز الاجتماعية الأعلى كما تدل نتائج الدراسة التي قام بها تورانس .

ويلاحظ أيضا أنه في ظل تفاوت مراكز السلطة في الجماعات فإن أفراد المستويات الأدنى في الجماعة يميلون إلى تشويه المعلومات التي تشير إلى إنجاز أو نجاح.، وطمس وإخفاء المعلومات التي تشير إلى قصور في الأداء أو مشكلات في التنفيذ . فقد وجد ريد أن الأفراد في المستويات الأدنى في الجماعات وبخاصة أولئك الذين لديهم طموح قوى للترقي والصعود يميلون إلى تشويه المعلومات التي يرفعونها إلى المستويات الأعلى بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور في التنفيذ ، ويزداد الميل إلى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الأفراد في المستويات الأعلى ضعيفة .

٢-٥ وسائل الاتصال في العمل مع الجماعات :-

لطريقة العمل مع الجماعات أساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق، التفكير والتحليل (أي التشخيص) ، ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة ، فالمدرسة هي الوسيلة التي تحدد طبيعة التدخل المهني للأخصائي ، والمساعدة التي يمكن أن تقدم للجماعة ، ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الأفراد يمكن إدراك المتغيرات التي تصاحب الجهود التي تقدم للجماعة وأفرادها .

(١) الملاحظة :-

حيث تعتبر الملاحظة من أهم أساليب دراسة السلوك الاجتماعي ، إذ أنها تحتل مكان الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية .

وتشمل الملاحظة السلوك في نفس الوقت الذي يتم فيه وألوان المقاومة التي يبديها الأعضاء للجماعة وبرامجها .

هذا وقد تحددت أهمية الملاحظة في العمل مع الجماعات في أنها :-

أ. تفيد في معرفة نمط الاتصال في الجماعة حيث تمكننا من معرفة من يتحدث وإلى أي مدى يمكن الاستمرار في الحديث والسرعة التي يتحدث بها ، ومن يثير المتاعب ، ومن يتصرف عن المتحدث وما هي الوسائل المستخدمة كالأسئلة والتعليقات .

ب. كما تفيد في فهم دينانيات صناعة القرار في الجماعة .

ت. تسهم في معرفة وفهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية .

هذا وتتم الملاحظة في العمل مع الجماعات أما عن طريق :

١ ــ الأعضاء أنفسهم .　　　٢ ــ الأخصائي الاجتماعي .

فالملاحظة الذاتية لأعضاء الجماعة تعني ملاحظة أعضاء الجماعة لسلوكهم وتسجيل هذه الملاحظات ثم عرضها على الجماعة خلال الاجتماعات الدورية ، ويسهم هذا السلوك المرغوب في الحد من السلوك غير المرغوب ، إما الملاحظة بواسطة الأخصائي فيقوم الأخصائي من خلال عملية الملاحظة بدراسة وفهم المتغيرات التي طرأت على كل من الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها .

(٢) <u>الدراسات التجريبية :-</u>

من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات الدراسات التجريبية وقد أسهمت التجربة بوصفها منهجاً للدراسة إلى حد كبير في فهمنا للسلوك الجماعي ، وتستهدف التجربة في الدراسة العملية إلى إيجاد صورة من التحكم والضبط الاجتماعي لموقف معين يتضمن تحديد العوامل أو المتغيرات الأخرى وبذلك يمكن دراسة تأثير كل متغير أو نقل النتائج العامة على مواقف خارج الجماعة .

(٣) القياس السوسيومتري :-

وهو من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها جماعات اجتماعية قائمة بذاتها في الواقع ، وتحاول الكشف عن درجة تجانس الجماعة . وهي تتركز على معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية ليس في عمومها ولكن لقياس العلاقات بين الأشخاص معتمدة على التجاذب والتنافر بينهم ، ويمكن النظر للسوسيومترية باعتبارها نظرية في البناء الاجتماعي غير الرسمي للمجتمعات الإنسانية والجماعات الاجتماعية ، فالمجتمع الإنساني أكثر من مجرد شبكة من العلاقات الداخلية ، أنه يحمل موضوع في الوجود ذاته ، ويتطلب الاختيار السوسيومتري بيان اختيار الأفراد بغية إيجاد عدد من الارتباطات بموقف جماعة معينة أو نشاطها ويطلق على أساس الاختيار ـ عموما ـ بالسؤال السوسيومتري أو المحك السوسيومتري ، وقد يكون عام جدا أو ربما يكون محددا جدا وتختلف عدد الاختبارات الموزعة بين هذين الحدين وقد تكون الاختيارات مركزة حول عدد معين من الأشخاص .

(٤) النظريات العامة :-

وهي التي تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أي معرفة ما يتعلق بديناميكية الأفراد والجماعات وألوان المعرفة التي تتعلق بالأمراض العقلية والنفسية ، ومعرفة ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي ، أي معرفة ثقافة المجتمع ذات الأثر الفعال على الجماعات التي تعمل معها كجماعات وأفراد .

(٥) الإصغاء والتجاوب :-

فإصغاء الأخصائي الاجتماعي لأحاديث الأعضاء وما يتضمنه من معان في أثناء ممارستهم للنشاط سواء أكانت هذه الأحاديث موجهة إليه أم أحاديث

يتبادلها الأعضاء فيما بينهم يساعده على معرفة رغباتهم ، وحاجاتهم وعلاقاتهم ، كما أن إصغاء الأخصائي للأعضاء يشعرهم بأهمية رأيهم .

أما التجاوب يعتبر من الأساليب الفنية التي يوظفها الأخصائي في عمليات الاتصال بالعملاء ويطلق "شوارتز" على هذه العملية عملية التناغم وتشمل قدرة الأخصائي على التحكم في مشاعره ، خاصة تجاه مواقف العميل السلبية ومحاولته لأن يضع نفسه مكان العميل وهذا يتطلب منهم أن يكون أكثر حساسية واستجابة لاتصالاته غير المباشرة للعميل خاصة في الجلسات الأولى للجماعة .

هذه بعض الوسائل لدراسة الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات ، وهناك وسائل أخرى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الجماعة منها المقاييس المختلفة ، الاستفتاءات ، التقارير ، الأبحاث العملية ، ويجب أن ينتقي منها الأخصائي الاجتماعي أسلوب الدراسة الذي يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها ويناسب طبيعة الموقف ومرحلة النوم التي تمر بها الجماعة .

٣ ـ **الاتصال وتنظيم المجتمع :-**

يعرف أرثر دانهام A. Danham عملية تنظيم المجتمع بأنها عملية المواءمة بين الاحتياجات والموارد الاجتماعية للمجتمع سواء كان وظيفيا أو جغرافيا أي أن تنظيم المجتمع هو عملية تغيير مقصود ومستمر في المجتمع وموارده ، واتجاهاته وأفكاره ، ولإحداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس وبيئاتهم حتى يتحسن مستواهم الاقتصادي والاجتماعي .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع في جميع مداخلها وخطواتها ، إذ أن اشتراكهم في جميع العمليات التي تؤدى إلى تغيير المجتمع سوف يؤدى بالضرورة إلى تغييرهم هم أنفسهم . إذ أصبح من الثابت أن الإنسان لا يتعلم ، ولا يكتسب الخبرة إلا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة ،

وعلى ذلك فإنه بقدر ما تتاح له فرص للتفاعل ، وبذل الجهد ، بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو قدراته وتعليمه .

وفي هذا تفسير واضح لحرص المنظم الاجتماعي على اشتراك سكان المجتمع في جميع العمليات المختلفة ، لذلك فلا عجب إذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوي على عملية الاتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع ، وبين هؤلاء السكان وبين الأخصائي أو بين السكان وبعضهم البعض الأخر . وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل أخصائي تنظيم المجتمع مع المجتمع حتى يحدث التغيير المطلوب .

وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة باستمرار ذلك التغير المقصود وذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي ما يلي :-

أ. الاتصال بالمجتمع للتعرف على حاجاته ومشكلاته واتجاهات أفراده والتعرف على موارده المادية والمعنوية المتوفرة ، والتي يمكن توفيرها .

ب. الاتصال بالمجتمع للتعرف على جماعاته المتجانسة وغير المتجانسة .

ت. الاتصال بالمجتمع للتعرف على أنماط الاتصال في المجتمع ، وشبكة العلاقات التي تربط الأفراد بعضهم ببعض .

ث. الاتصال بالقيادات المحلية في المجتمع والتي تمثل جماعات المجتمع سواء كانت قيادات شعبية نابعة من الأهالي ، أو قيادات بحكم مراكزها .

وكل ذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي الاتصال المستمر بالمجتمع وأفراده ، وقياداته ، مع استخدام كافة وسائل الدراسة والبحث ، وكل أساليب الاتصال .

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي يعتمد عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع فهي القوة المحركة والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي أليها المواطنين في المجتمع .

٣-١ الاتصال والتعرف على قادة المجتمع :-

من الممكن اعتباره كل فرد في المجتمع قائدا في موقف من المواقف ، على أن هناك نوع معين من القادة يهمنا أكثر من غيره في عملية تنظيم المجتمع ، وهي القيادة التي تكون أكثر تأثيرا من غيرها في المواطنين عند العمل في تنظيم المجتمع . فالقائد هو الذي يمكنه مساعدة المواطنين في أي مجتمع على تحديد مشكلاتهم ، واكتشاف مشكلات جديدة لم تكن واضحة لهم لولا وجود هذا القائد ، ثم يزكي فيهم الرغبة لحل تلك المشكلات ، ويساعدهم على القيام بمجهودات تهدف إلى أحسن الحلول في حدود إمكانيات المجتمع ونظمه وتقاليده من خلال قنوات اتصال متعددة بين القائد وما يؤثر فيهم من المواطنين .

هذا النوع من القيادة قد لا يكون موجودا في المجتمع ، ولكن نواته موجودة في كل مجتمع ، وما على المنظم الاجتماعي إلا اكتشاف هذه النواة ، وموالاتها بالرعاية والتدريب حتى تصبح أكثر قدرة على القيام بأدوارها في تنظيم المجتمع ، من خلال اتصال المنظم الاجتماعي بأفراد وجماعات المجتمع باختلاف أنواعها ، وعند اتصال المنظم الاجتماعي بهم يختار منهم الأشخاص الذين يتميزون بالقيادة في المواقف المختلفة ، ثم يعمل بعد ذلك على تدريبهم ، حتى تتوفر لديهم مقومات القيادة ، بقدر الإمكان .

ويستعين المنظم الاجتماعي بألوان مختلفة من القادة في عمليات تنظيم المجتمع ، فيستعين بالقادة بحكم مناصبهم ، والقادة بحكم ثروتهم في أمور التمويل ، والقادة بحكم مهنتهم في الأمور التي تتعلق باختصاصاتهم ويستعين بالقادة بحكم حكمتهم ونفوذهم في التأثير على المواطنين ، والقادة السياسين في الأمور التي تتعلق بالتشريعات أو التي تحتاج إلى اتصال بكبار المسئولين ، إلى ذلك من أنواع القيادة ، كل ذلك من خلال مسارات وقنوات الاتصال المختلفة ، مستخدما الاتصال

اللفظي حينا ، والاتصال غير اللفظي أحيانا ، لأنه بنجاح عملية الاتصال ينجح المنظم الاجتماعي في أداء أدواره .

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع ، فهي القوة المحركة ، والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي إليها المواطنين في المجتمع ، ونظرا لتغلغل هذه القيادة في شتى نواحي الحياة في المجتمع المحلي ، فإنها أكثر قوة وفاعلية من القيادات التي تأتي من خارج المجتمع ، لتحاول توجيه أفراده نحو أنماط جديدة من الحياة ، ويرجع ذلك إلى ما يلي :-

أ. صعوبة قيام المنظم الاجتماعي بالاتصال بأهالي المجتمع ككل ، نظرا لعدم تجانس جماعات المجتمع الواحد .

ب. القيادات الشعبية أقدر على تفهم مشكلات واحتياجات المجتمع ، ومن ثم فهي أقدر على تحديد نوع ونمط الاتصال الذي يستثير المجتمع وأفراده ، حيث أنه في هذه الحالة يصبح أكثر تأثيرا .

ت. قد يستخدم الأخصائي الاجتماعي لغة لا يفهمها هذا المجتمع المحلي ، وعن طريق الإتصال المباشر مع القادة يمكن الحصول على معلومات عن اتجاهات المجتمع وآرائه ، ثم يسهل بعد ذلك التوصل إلى الاتجاهات والآراء والأفكار المرغوبة والمحققة للتغير المقصود .

وعندما يتصل المنظم الاجتماعي بهؤلاء القادة فيجب عليه مراعاة الاعتبارات التالية :-

١) أن يهتم بالإتصال الشخصي ، ويؤكد أهميته ، ولما له من فاعلية في تحقيق التأثير المرغوب .

٢) أن يستخدم وسائل الاتصال الاستخدام الأمثل في ضوء الموقف الاتصالي خلال عمليات تنظيم المجتمع .

٣) أن يبذل أقصي جهده في اكتشاف القيادات المحلية ويحاول الاستفادة منها أكبر استفادة ممكنة ، فهي عنصر استراتيجي من عناصر صياغة أراء الجماعة ، ومحاولة التعديل والتوفيق بينها .

٣-٢ الاتصال واكتساب ثقة الأهالي :-

عندما يتصل المنظم الاجتماعي بالمجتمع محاولا اكتساب ثقة الأهالي فأنه يعرف جيدا أن هذه الثقة مرتبطة بتصرفاته معهم في المواقف المتعددة كوفائه لوعوده ، وحرصه على وقته ، واحترامه للكبير والصغير عن وايثاره لغيره ، ثم اجتهاده ودأبه في سبيل المصلحة العامة ، ورضاء الناس عن أرائه ومعتقداته ، وقدرته على إيجاد الحلول المناسبة ، ثم تعتمد عملية كسب الثقة في النهاية على قدرة المجتمع على تحقيق أهدافه تحت قيادته .

فاكتساب ثقة الناس إذن عملية مستمرة ، تبدأ ببدء المشروع وتستمر مادام المشروع قائما .

ومعركة كسب الثقة لا تعني أن يتنازل المنظم الاجتماعي عن كل أو بعض معتقداته وآرائه لإرضاء المواطنين ، ولا تعني أن يقضي الأخصائي فترته الأولى في الزيارات وشرب القهوة والشاي ، فالناس تنتظر الكثير في هذه الفترة ، وهم يتوقعون إلى من يساهم في تنظيم صفوفهم للعمل وبذل الجهد ، وكلها عمليات اتصال مستمرة ، فإذا نجح الأخصائي "كمرسل" في توصيل الرسالة التي يحملها المستقبلين (الأهالي) فإنه بذلك ينجح في اكتساب ثقتهم ، وإذا فشل في توصيل الرسالة فسرعان ما يسأمون العمل إذا لم يصلوا إلى نتائج يرضون عنها، ولذلك يجب على الأخصائي أن يستغل وقته في التعرف على المجتمع ، والاتصال بجماعاته وقياداته لتنظيم الصفوف واختيار المشروعات وترتيبها حسب أولويتها .

ويكاد يكون المشروع الأول هو المعركة الفاصلة في موضـــوع كسب الثقة في مرحلتها الأولى ، فنجاح هذا المشروع يعني كسب ثقـــة المجتمـع مـن ناحية ، وازدياد ثقة الناس في أنفسهم من ناحية أخرى ، بما يؤدي إلـــى ازديـاد رغبة المواطنين في العمل المشترك ، كما يؤدى فشل هذا المشروع إلى ضعـــف الأهالي في قائدهم ، وتحطيم ثقتهم بأنفسهم كمجتمع قادر على مقابلـــة حاجاتـــه ، لذلك يؤكد كل من عمل في تنظيم المجتمع على أهمية اختيار المشروع الأمـــل ، وأهمية نجاح المجتمع في تنفيذه ، وأهمية اختيار أساليب الاتصال المناسبة لنجـاح هذا المشروع .

٣-٣ <u>دور الاتصال في مراحل تنظيم المجتمع :-</u>

أن عملية الاتصال تبدأ من بداية عمل المنظم الاجتماعي مـــع المجتمـع حتى تتحقق أهداف المنظم الاجتماعي إلـــى أن تتـم عمليـــة التغـير المقصـــودة والمطلوبة ، وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة في كل مرحلة من مراحـل هـــذه الطريقة، ولما كانت خطوات ومراحل عملية الاتصـــــال تتصـف بالاســتمرار ، وكذلك خطوات ومراحل تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار أيضا ، فإن العمليتـــان تتداخلان وتتكاملان فيما بينهما ، وسنتعرض فيما يلي للمراحل التـــي تمـر بـــها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال في كل مرحلة من هذه المراحل :-

(١) <u>دور الاتصال في مراحل تنظيم المجتمع :</u>

وتستهدف هذه المرحلة الى تعريف المنظم الاجتماعي عن المجتمع الذي يعمل معه ، كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليتهم المهنية ، وبدورهم في العمـــل معه ، وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان لا يتوفر فيه جهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمـــل مســئوليات التغير فـــي المجتمع والعمل على تنميه ، وقد يتطلب الأمر البـــدء بمشـــروع يلمـــس ســكان المجتمع فائدته لكي يثقوا في فائدة الاشتراك في العمل .

ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فإن المنظم الاجتماعي يقوم بعملية اتصال لسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه ، وبطبيعة عمله معهم ومسئوليتهم معه باعتبارهم محور العمل كله . وهذه العملية تحتوي أمرين :-

أ ـ **الأمر الأول** : أن المنظم الاجتماعي يريد أن ينقل إلى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصيروا مشتركين معه في المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئوليتهم نحو مجتمعهم .

ب ـ **الأمر الثاني** : أن المنظم الاجتماعي يجد أمامه صعوبة وهي كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل إليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل في الغالب تعد جديده بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها..الأمر الذي يتعذر معه استخدام وسيل من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشراتها) لأنها لا تتيح لهم التفاعل الإيجابي وتبادل الرأي وتوضيح تساؤلاتهم ، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع علي مرحلتين Two Steps fellow up Communication . أي الاتصال بقادة الرأي في المجتمع ، ثم يقوموا هم بدورهم بالاتصال بسكان المجتمع . ولعل هذا النموذج من الاتصال يعد من أفضل نماذج الاتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك للأسباب الآتية :-

١ ـ أن المنظم يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل لذلك يجب أن يركز جهده واهتمامه في الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التي قد تكون مختلفة عن الجماعات الأخرى في المجتمع.

٢ ـ برغم أن المنظم الاجتماعي يجب أن يستخدم اللغة التي يفهمها سكان المجتمع ، إلا أنه في بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على الجماعات فهمها ، ومن ثم فإن اتصاله بالمجتمع لا يحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف في اللغة التي يستخدمها كل من المنظم الاجتماعي وسكان

المجتمع. أو نتيجة استخدام أي منهم لكلمات قد تعني معاني تختلف عما تعنيه عن الطرف الآخر . ولذلك فأن اتصال المنظم الاجتماعي لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يساعدهم على التغلب على هذه الصعوبة . إذ يستطيع المنظم الاجتماعي أن يؤثر في القادة بسهولة نسبية لأن عددهم قليل ، والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعي . وهؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير في جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التي تفهمها جماعاتهم جيدا وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح .

٣ ـ لا شك أن العلاقة بين قادة الرأي في المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعي ذلك لأن القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وتثق هذه الجماعة في قائدها لأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال أنجح في تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر .

٤ ـ أن قادة الرأي في المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يثير انتباه جماعاتهم وبهذا يصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيرا في جماعاتهم عن غيرهم الذين لا يدركون ذلك .

٥ ـ قيام قادة الرأي في المجتمع بالاتصال بجماعاتهم يعد بداية لاشتراكهم في عمليات التغير في مجتمعهم .

ونظرا لأن كل أسلوب اتصال يحتاج إلى توفير مجموعة من الشروط فإن الاعتماد على قادة الرأي في المجتمع في الاتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :-

١. أن يكون هؤلاء ممثلين الجماعات المجتمع التي قد لا يكون بينها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يتأكد من ذلك . إذ أن الاتصال بقادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقادة الجماعات الأخرى في المجتمع سوف يترك تأثيرا سيئا لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم .

٢. أن يتأكد المنظم الاجتماعي خلال اتصاله بقادة الرأي من أنهم أصبحوا مدركين تماما لما يهدف إليه المنظم الاجتماعي . وهذا لا يتأتى إلا إذا كانت عملية الاتصال كاملة ، أي أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التي تتيح الفرصة لتبادل الرأي ن المنظم الاجتماعي وقادة الرأي وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التي تكونت لدي هؤلاء القادة ، إذ أن أي تشويش أو إعاقة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس أثرها عليهم فقط بل أن هذا الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون هم بدورهم بالاتصال بجماعاتهم .

٣. أن يعمل المنظم الاجتماعي على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة بإظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذي قد يظهر في صورة لغة لفظية أو في صورة غير لفظية (إشارات ــ حركات) .

٤. أن يدرك المنظم الاجتماعي أن اتصاله بقادة الرأي لا يعني انه هو المؤثر الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة ، بل قد تتيح عملية الاتصال أن يتأثر هو أيضا عن طريق هؤلاء القادة ، إذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة في المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يسمح لهؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعهم واحتياجاتهم المختلفة التي يشعر

الناس بها وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عـن هـذه المشـكلات وتلـك الاحتياجات .

وإذ كنا عرضنا لواحدة وسائل الاتصال التي يمكن أن يستخدمها المنظـم الاجتماعي لكي يتعرف على المجتمع فإن هناك العديد من الوسائل الأخرى التـي يمكن استخدامها مثل :-

أ. الخبرة المباشرة .. هذه الوسيلة تتمثل في قيام المنظم الاجتمـاعي بمشـاهدة المشكلات الظاهرة في المجتمع على الطبيعة وبالتالي يستطيع أن يكون لديـة فكرة واضحة عن المشكلات .

كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة في أثناء زياراته للمؤسسـات والـهيئات المختلفة التي توجد في هذه المجتمع مما تتيح له هذه الوسيلة من معرفـة أوجـه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التي تقدمها ، وتساعده هذه الوسيلة في مشـاهدة أنشطة السكان سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

ب. كما أ، المنظم الاجتماعي قد يستعين بالوثائق والسجلات التـي توجـد فـي المجتمع حيث يمكنها . تعطي له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء كانت هذه الوثائق والسجلا دى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .

ولقد سبق أن عرضنا أنه من المفيد أن تتضمـن هـذه المرحلـة البـدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم في العمل التنموي ومـن البديهي أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . ولكـي يـدرك المنظـم الاجتماعي أي من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فـإن ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قاداتهم وبعد أن يكون قـد كـون لديـه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

(٢) دور الاتصال في المرحلة التخطيطية :-

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمي في التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا الأسلوب يساعد على تحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وأقصر وقت مستطاع ، ويتضمن هذا الأسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع واحتياجاته من ناحية ودراسة إمكانياته وموارده من ناحية أخرى ، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات في نظام من الأولويات يكفل تحقيق الأهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك في ضوء الموارد والإمكانيات المختلفة ، ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التي أعطيت لها أهمية ثم الخطط التي تتناسب مع هذه الحلول ولكي تتحقق أهداف هذه المرحلة ينبغي أن تقوم المنظمات بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع .

إلا أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغي أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضي من المنظم الاجتماعي أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع بجمع البيانات والمعلومات التي تحقق ذلك ، وقد يستخدم المنظم الاجتماعي الاتصال المباشر أي من خلال عدة لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات ، أو قد يستخدم أسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الإدراة التي تجمع فيها المعلومات والبيانات ثم يتولى إرسالها إلى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بإملاء بياناتها ثم إعادتها إليه مرة أخرى ، وأن كان الأسلوب الأول أفضل من الأسلوب الثاني خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أمنيين ويتعذر عليهم استيفاء بيانات هذه الأداة أو قد يصعب عليهم فهم الأسئلة أتى ترد فيها (في الاستمارة) ، وعلى الرغم من أن هذه الأداة ينبغي أن تراعى مجموعة من الشروط عند إعدادها ، مثل أن تكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى

يمكنهم إدراكهم ببساطة ويعد هذا شروطاً من شروط نجاح عملية الاتصال ، إذ لا فائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معني ، رغم كل ذلك فإن أسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولا يقف الأمر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لأن جمع البيانات لا يعد هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى ، فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعي أن يحللها ليربط الأسباب بالمسببات ويصل إلى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته ، إلا أنه ليس المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغي أن يقوم بعملية اتصال بسكان المجتمع لكي يضع بين أيديهم مجموعة الحقائق والنتائج التي تم الوصول إليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة وواقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التي توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع المنظم الاجتماعي في هذه المعلومات . وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعي إلى أن الحلول التي سوف يفترضها هؤلاء السكان سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات ، لأنها تكون مرتبطة بالحقائق التي أدركوها ، لذا فإن وجود أي عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق إلى سكان المجتمع سوف يؤدى إلى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعي في التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم .

على أن هذه الخطوة تمهد للخطوات التي تليها في هذه المرحلة إذ غالباً ما يتطلب الأمر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول في شكل أولويات وهذا يقتضي أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة لكل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع لوضع هذه الأولويات .

ونظراً لأن طريقة تنظيم المجتمع تقضي بأن تكون حلول هذه المشكلات تابعة من سكان المجتمع أنفسهم ، لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال أن يتفاعلوا سوياً في عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول إلى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعي في وضع الخطة التي تكفل بتنفيذ هذا الحل الذي ارتضوه لأنفسهم ، ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال في هذا المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة إلى أن تحقق هذه المرحلة أهدافها . ويمكن للمنظم الاجتماعي أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الأهداف ، إذ قد تستخدم الوسائل السمعية والبصرية في عرض نتائج الدراسة التي قام بها كما قد يستخدم وسائل الاتصال المباشر من مقابلات واجتماعات وندوات لإلقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التي يقترحونها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السلمية .

وبذلك تساهم عمليات الاتصال في تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع في هذه العمليات .

(٣) دور الاتصال في المرحلة التنفيذية :-

وتهدف هذه المرحلة إلى ترجمة الخطة إلى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف ، وإذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع ، فإن هذه المرحلة تستدعي عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه من المرحلة التخطيطية ، لذلك ينبغي على المنظم الاجتماعي استشارة سكان المجتمع وحثهم على المشاركة في التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما في ذلك كافة وسائل الاتصال التي تتوفر لدى الجهاز الذي يعمل من خلاله ، وسواء منها الوسائل التي تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا .

وسواء منها التي تعتمد على الاتصال المباشر وغير المباشر ، كما يمكن عن طريق عملية الاتصال في هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث تراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الأخرين ، وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات ، كما يجب أن تتناسب المسئوليات التي تسند إلى شخص ما مع ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان ، وهذا بالطبع لا يتحقق إلا من خلال عملية اتصال المنظم الاجتماعي بسكان المجتمع ، هذا بالإضافة إلى أنه في هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنظيم دورات تدريب للمشتركين في عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية أداء المسئوليات التي تسند إليهم .

ويستطيع المنظم الاجتماعي استخدام عملية الاتصال وما يتوفر لديه من وسائل في عملية التدريب هذه سواء كانت في صورة محاضرات أو حلقات مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ إلى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرنامج يسير تنفيذها وفقا لما هو موضوع لها مسبقا . وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التي تواجه عملية التنفيذ أولا بأول حتى لا يؤدي تراكم هذه الصعوبات إلى فشل الخطة في تحقيق أهدافها، إلا أن هذه المتابعة تتطلب توفير معلومات وبيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم المتابعة من خلالها ، ولكي تتوفر وتتجمع هذه المعلومات فإنها تحتاج إلى عملية اتصال تتدفق من خلالها المعلومات إذ تعد التقارير التي تعد عن التنفيذ إحدى وسائل الاتصال التي يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ كما عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل في الخطة بما يناسب الظروف التي تستحدث .

(٤) دور الاتصال في المرحلة التقويمية :-

وهذه المرحلة تهدف إلى قياس النتائج التي ترتبت على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالأهداف الأصلية التي كان ينتظر تحقيقها .

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق أهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الأهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة . وأيضا معلومات وبيانات عن نتائج تنفيذ هذه الخطة ثم مقارنة النتائج بالأهداف وتحليلها . وكل هذه الخطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء منها عن طريق التقارير التي كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بعدية يعدها المنظم الاجتماعي لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان مستهدف من الخطة وما تم تحقيقه ، أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج ، وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج ، وتتطلب مناقشة هذه البرامج عقد اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات ، ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرات التي يزمع المنظم الاجتماعي إكسابها لهم .

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا ، إذ أن ذلك لا يعنى أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهي من تقيم أحد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات أخرى ، بل أنها مراحل متداخلة ، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع تكون هناك الإعداد لمشروعات أخرى وهكذا .

إلا أنه أهم ما يمكن أن نشير إليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة ، لا يتحقق إلا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته ، ومن خلال هذه العملية يكتسب

سكان المجتمع الحرات في تنمية مجتمعهم ، وبذلك تنمو قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية .

هذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإنها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف .

٣-٤ برامج الاتصال بالمجتمع :-

كان الغرض من هذه البرامج فيما مضى قاصرا على جمع المال وتدبيره لمواجهة احتياجات الهيئات المشتغلة بالخدمة الاجتماعية أما الآن فقد تعدى ذلك بكثير وأصبح هناك أكثر من غرض واحد تهدف له هذه البرامج منها :-

(أ) **نشر الحقائق والمعلومات** : فلدى الهيئة الكثير منها عن احتياجات البيئة وما اتخذ من إجراءات نحو مقابلة هذه الاحتياجات وما يمكن القيام به للانتفاع بالموارد القائمة في البيئة .

(ب) **تغير وتعديل الاتجاهات القائمة في البيئة** : فالمجتمع ديناميكي متحرك وإلا أصبح جامدا لا يتحرك إلى ما هو أفضل .

(ت) **خلق اتجاهات معينة لم تكن موجودة من قبل** : يأتي ذلك عن طريق إثارة اهتمام الجمهور نحو موضوعات معينة .

(ث) وهناك غرض رابع قد يظهر مباشرا في بعض الحالات وقد يظهر غير مباشر في الحالات الأخرى وهو خلق الدوافع لإجراء معين .

وكانت الجهود فيما مضى قاصرة على نشر التقارير السنوية للمنظمات الاجتماعية شارحة جهودا وحالتها المالية أما الآن فقد تعددت الوسائل والبرامج وأصبح لها في كثير من الهيئات قسم خاص للإشراف عليها وإعدادها إذ أدركت قيمة إظهار نشاطها للغير وأهمية ذلك في كسب عطف الجمهور ومعونته .

ولنسأل أنفسنا : ماذا نستطيع أن ننقله للمجتمع عن المنظمة الاجتماعية التي نعمل بها ؟ ويمكن أن نجيب على ذلك بالآتي :-

(أ) السياسة التي تسير عليها المنظمة كما جاءت في لائحة نظامها الأساسي .

(ب) تاريخ المنظمة أو الحركة التي تدعو إليها والعقبات التي صادفتها وجهودها في تذليل هذه العقبات .

(ت) الجمهور الذي تخدمه المنظمة وطبيعته ومشاكله الخاصة والعامة ومدى تعاونه مع المنظمة .

(ث) مدى تعاون المنظمة مع غيرها من المنظمات الأخرى في تحقيق الأغراض المشتركة وطبيعة هذا التعاون ومداه .

(ج) مقاييس العمل وطرق الارتقاء بها .

(ح) النتائج التي وصلت إليها المنظمة وكيف تحققت مع الاستعانة بالأرقام والرسوم البيانية والإحصائيات كلما أمكن ذلك .

٣-٥ <u>وسائل الاتصال في تنظيم المجتمع :-</u>

ويستخدم المنظم الاجتماعي العديد من وسائل الاتصال أثناء عمله مع المجتمع مثل الاجتماعات ، المحاضرات ، الخطابات ، النشرات ، التقارير السنوية ، والصحافة ، والمعارض والإذاعة ، والأفلام السينمائية .....الخ ، ولقد سبق أن ناقشنا هذه الوسائل .

الفصل السابع

تدريبات على الأتصال

المتاهـــــــة

تمـــــــهيد :-

تساعدك هذه الخبرة على التفكير فى أسلوبك كمدير. يبدأ التمرين بتحديد المشكلة التي تواجهك ــ باعتبارك مشرفا ــ عند التعامل مع أحد العاملين معك.

وبالطبع سيختلف أسلوبك فى تناول المشكلة عن أسلوب أى شخص آخر، وهذا معناه أنه لايوجد أسلوب واحد لعلاج أى مشكلة. إن هذا نفسه هو مـــايحدث فى الحياة الواقعية.

ان الاسلوب الذى ستتبعه يعتمد على اتجاهاتك وعلى الحلول التى تختارها عند معالجة كل موقف من المواقف التالية. أقرأ الموقف وتخير الاجابة التى تعبر عن الخطوة الأولى التى ستتخذها لحل الموقف. وضع رقم الخطوة المختارة فـــى الدائرة المناسبة. أى سجل الرقم المقابل لاختيارك الاول فـــى الدائـــرة المناســـبة بصفحة التسجيل.

انتقل الى الموقف الثانى واتبع نفس الاجراء واستمر فى قراءة المواقـــف موقف بعد آخر وتحديد الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجته وسجل رقـــم هـــذه الخطوة فى الدوائر المناسبة وهكذا الى أن تستطيع اجتياز المتاهة.

الطريقة التى يستخدمها المشارك فى التسجيل.

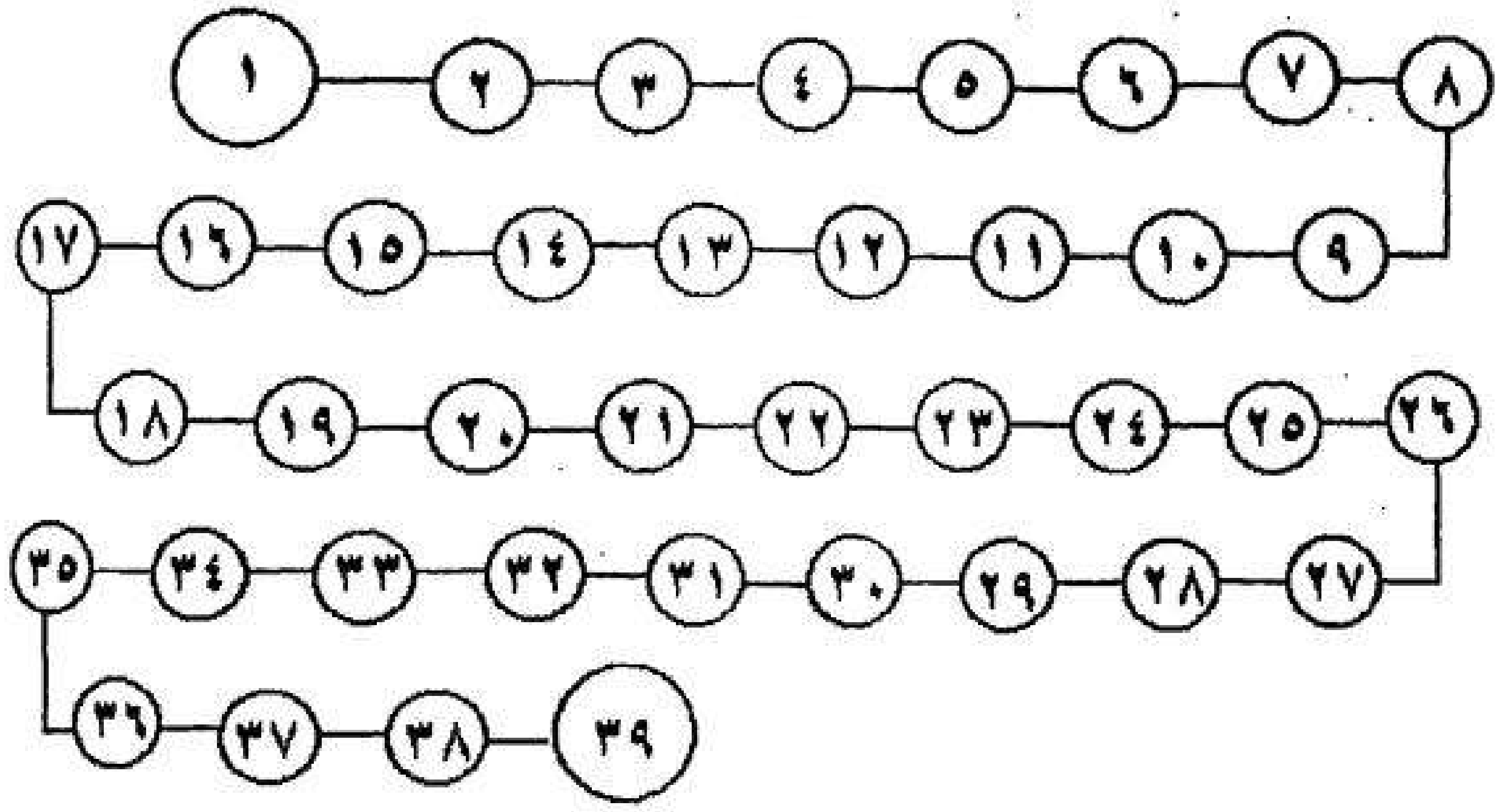
التعليمات :

١ــ اتخذ قرارك بشأن الموقف، أى الخطوة الأولى التى ستختارها لمعالجـــة كـــل موقف.

٢ ــ اكتب رقم قرارك فى الدائرة المناسبة من الدوائر التالية.

٣ ـ انتقل الى الموقف الثانى وتخير الخطوة الأولى التـى سـتختارها لمعالجتـه وسجل رقمها فى الدائرة المناسبة.

٤ ـ كرر الخطوات السابقة حتى تصل الى النهاية أى استمر فـى العمـل حتـى تستطيع اجتياز المتاهة.



<u>قوائم المواقف الخاصة بالمتاهة</u>

<u>الموقف الأول(١)</u>

١) <u>المشكلة</u> :

أنت المشرف والمسئول الأول عن الانتاج فى احدى الشـركات ولديـك مجموعة مكونة من اثنى عشر عاملا فى أحد أقسـام الشـركة. وانضـم الـى المجموعة أخيرا أحمد منذ ثلاثة شهور ونصف بعد أن كان يعمل فى قسـم آخـر بنفس الشركة.

ولاحظت أن أحمد يتغيب كل يوم اثنين منذ أربعة أسابيع. وكان لهذا تأثيره على الانتاج بحيث أصبح أقل من التوقعات الموضوعة له. ولقد دفعك نقص الانتاج الى زيادة ساعات العمل بحيث يعمل بعض العمال أيام السبت والاحد وذلك منذ شهرين تقريبا. ولقد لاحظت أن أحمد كان من بين العمال الذين اختيروا للعمل الاضافى.

ولعلك تدرك من الآن أن عليك التصرف ازاء أحمد. من الاجراءات الخمسة المقترحة التالية تخير واحدا تعتبره الخطوة الأولى التى ستتخذها.

من بين الخطوات التالية ماهى الخطوة التى تود أن تبدأ بها؟

	الرقم المختار
أ ــ تطلب أحمد عند عودته وتتحدث معه على انفراد.	(٨)
ب ــ تستفسر من بعض زملاء أحمد عن مشكلته.	(٣)
جـ ــ تسأل المشرف على الورشة التى كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه قبل انتقاله للعمل معك.	(٦)
د ــ تناقش المشكلة مع رئيسك.	(١٠)
هـ ــ تنقل أحمد فى أقرب فرصة.	(٣٢)

<u>الموقف الثانى (٢)</u>

أثناء مرورك لاحظت أن بعضا من العمال يضحكون. وعندما سألتهم عن سبب ضحكهم ترددوا فى الاجابة الا واحد منهم قال :

"أننا نضحك على نكتة قالها طارق أثناء الغذاء، أى أن الأمر لايتعلق بك أو بأحمد" والان ماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ـــ لاتفعل شيئا وتستمر فى جولتك مع متابعة لأحمد. (٣٧)

ب ـــ تحذر أحمد من السخرية بك سواء بالنكتة أو بالحركة وتأمره بأن يـهتم بعمله (١٨)

جـ ـــ تدعو أحمد على انفراد لتسأله عما يجول بخاطره. (٧)

د ـــ تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

<u>الموقف الثالث (٣)</u>

قررت الاستفسار من زملاء أحمد عن مشكلته هل هى مشكلة عائليـــة، أم ادمان للخمور أم مرض، أم ماذا؟

وجهت سؤالك الى ثلاثة من العمال فى المجموعة أثناء لعبهم الكوتشـــينة فى الوقت المخصص للغذاء. ولقد ترددوا فى الاجابة حتى قال أحدهـــم أن أحـــد عمال الوردية الثانية شاهد أحمد وبصحبته فتاة شقراء هذا الصباح وكـــان يقـــود سيارته بسرعة جنونية متجها الى خارج المدينة. وقال "يبدو أنه كان مخمـــورا:.، الان كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

أ ـــ تطلب مقابلة أحمد على انفراد عند عودته وتتحدث معه. (٨)

ب ـــ تسأل المشرف على الورشة التى كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائـــه السابق أى قبل انتقاله للعمل معك. (٦)

جـ ـــ تناقش هذه القضية مع رئيسك. (١٠)

د ـــ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الرابع (٤)

قررت الاتصال بمنزل أحمد عدة مرات. وفى عصر يوم الاثنين الـــذى طلبته فيه ردت على سيدة التليفون بصوتها الغريب قائلة إن أحمد غير موجـــود. وعندما سألتها عن مكانه بدأت فى البكاء. بعد ذلك بدقائق قليلة، جاء أحمـــد ورد على التليفون، وسأل عن المتحدث. وعندما أخبرته باسمك قال "لا أستطيع التحدث معك الان. مع السلامة" وأنهى المكالمة. وفى صباح يوم الثلاثاء حضر أحمـــد الى العمل؟ كيف ستتناول الأمر معه؟

الرقم المختار

أ ــ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل وأثره على زيادة الانتاج فى الورشـــة، وتوضح له ماذا سيحدث للانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين، شجعه علـــى أن يكون أفضل من ذلك. (٩)

ب ــ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شـــخصية، أمـــا نقـــص الانتاج فهو مشكلتك أنت. أخبره بأن عليه أن ينتظم ويؤدى عمـــلا كـــاملا أو يترك الشركة. (٢٣)

جـ ــ تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجه. (١٥)

د ــ تسأله عن المشكلة التى يعانى منها. (١١)

هـ ــ تتحدث اليه فى ود ولكن أخبره بأنك ستضع فى ملفه إنذار بأن عليـــه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

و ــ تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الخامس (٥)

عند سؤالك أحمد اذا ماكان مريضا. أجابك بأنه يعرف القواعد. أخـبره بأنه اذا كان مريضا أو أن أحد أفراد أسرته مريضا فيمكنه الحصول على اجــازة مرضية مؤقتة.

كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد باعتبارك مسئولا عن الانتاج أنه يجب عليه تقديم المستندات الدالة على المرض قبل الموافقة على الاجازة المرضية، ويجب عليه احــترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على الانتاج، وأن نقص الانتاج مشكلتك أنت. وأخبره ايضا بأن عليــه أن ينتظـم ويؤدى عمله كاملا أو يترك الشركة. (٢٣)

جـ ـ تحدث مع أحمد وقل له أنك لاتقصد ذلك وأنك آسف لانك تعانى مــن متاعب كثيرة ولكن غيابه يؤثر على عملك. (٢٧)

د ـ تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

هـ ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

<u>الموقف السادس (٦)</u>

قررت سؤال المشرف على الورشة اتى كان يعمل بها أحمد من قبل عــن رأيه منه؟

وعند سؤالك للمشرف رد قائلا :- اننى اعرف أحمد معرفة جيدة، كمــا أعرف عنه الكثير لقد كان أحسن الرجال فى الورشة وأسفت عندما تركنا، ولو لــم تكن الترقية لما تركته. كيف حاله الآن؟ لقد عرفت أنه تزوج من أرملة لها ولدان من المراهقين. يإلهى لقد أصبح له أسرة مكتملة من البداية.

الان ماذا تفعل؟ تخير احدى الاجابات التالية :-

الرقم المختار

أ ــ هل تستدعى أحمد عند عودته للحديث معه على انفراد. (٨)

ب ــ تسال الزملاء اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلة أحمد. (٣)

جـ ــ تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)

د ــ تنقله فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف السابع (٧)

قررت دعوة أحمد الى اجتماع خاص لتسأله عن رأيه فى الموقف وعندما سألته كان عازفا عن الاجابة ثم اندفع قائلا :

انك تعرف جيدا ماالمشكلة لقد تعقدت جميع الأمور أمامى بداية بالمنزل ثم العمل. وأنت أيضا دائما تلاحقنى وتسأل عنى بصورة تثير الضجر والملل. اليس هذا كافيا لان يدفع الانسان لادمان الخمر. لذلك أرجوك أن تتركنى فى حالى.

ماستجابتك لكلام أحمد بعد هذا الحديث الصريح :

الرقم المختار

أ ــ تذكره بأنك المسئول الأول عن الورشة وعنه أيضا، وأنك تؤدى واجبك، وأن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب ــ تقترح على أن يرجع الى عمله حتى يهدأ وأنك سوف تناقشه فى هذا الموضوع فيما بعد. (١٨)

جـ ــ تحذره بانه اذا تفوه بأى تعليق مثل هذا مرة ثانية فانك ستعاقبه عقابا صارما. (١٩)

د ـ تخبره بأنك ستحاول مساعدته بمناقشة مسألة غيابه معه، وانك لاتريـد أن تتدخل فى شئونه الخاصة ولكنك قلق من كثرة غيابه. (٢٧)

هـ ـ تفصله من عمله لعدم أطاعته أوامر رؤسائه. (٢٤)

و ـ تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثامن (٨)

عند مناقشة غياب أحمد عن العمل. أى من الطرق الآتية تختار :

الرقم المختار

أ ـ توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك عى زيـادة الانتـاج. وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب العمال يوم الاثنين من كل أسـبوع. شجعه على أن يحاول أداء العمل بصورة أفضل مما هو عليه الان. (٩)

ب ـ تخبر أحمد بان مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر فى عمله وبالتالى تؤثر فى الانتاج، وأن عليه الانتظام فـى العمـل ومحاولـة العمل بجد ونشاط. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجه. (١٥)

د ـ تسأله عن المشكلة التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تتحدث اليه بود وصداقة، ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذار بـأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

و ـ تفصله من العمل (٢٤)

الموقف التاسع (٩)

فى هذا الموقف أبدى أحمد استعداده لأن يعمل أفضل مما سـبق، ولكنـه تغيب يوم الاثنين التالىّ مرة أخرى. وقد اتصلت زوجته تليفونيا بالورشة وقـالت أنه مريض. وكان صوتها غريبا مما يوحى بأنها كانت تشرب الخمر. فماذا تفعل حينئذ؟

الرقم المختار

أ ـ هل تتصل تليفونيا بمنزله لتتأكد من مرضه؟ (١٣)

ب ـ هل ترسل باقة من الزهور الى منزله مع بطاقة تدعو له بالشفاء العاجل؟ (٢٦)

جـ ـ هل تسأل زملائه فى المجموعة عن مشكلته؟ (٣)

د ـ هل تنتظر حتى يعود أحمد للعمل وتناقشه؟ (٢٥)

هـ ـ هل تتصل بالمرشد النفسى لمساعدتك فى حل مشكلة أحمد؟ (٣٨)

الموقف العاشر (١٠)

قررت مناقشة المشكلة مع رئيسك قبل أن تتخذ أى اجراء. وعند مناقشته قال: "أنا لاأعرف أحمد، ولكن كل ماأعرفه هـو أن انتاجنـا أقـل مـن المعـدل المطلوب. ولقد كان الاجتماع السابق لهيئة الاشراف اجتماعا عنيفا وصعبا بسـبب نقص الانتاج. ارجع الى العاملين معـك وحـاول دفعـهم لزيـادة الانتـاج والا

ستضطروا الى العمل فى أيام العطلات، وهذا يزيد من التكاليف كثيرا". ماذا تفعل الان؟

من بين الخطوات التالية تخير الخطوة المناسبة :

الرقم المختار

أ ـ تستدعى أحمد عند عودته لمناقشته على انفراد. (٨)

ب ـ تسأل زملاء أحمد اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلته. (٣)

جـ ـ تسأل المشرف الذى كان يعمل معه أحمد عن ادائه. (٦)

د ـ تنقله فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الحادى عشر (١١)

عندما سألت أحمد عن المشكة التى يعانى منها رد قائلا أنها مشكلة خاصة ولاأريد التحدث فيها مع أحد.

مأهى الطريقة التى تتبعها فى مثل هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ ـ تفصله من العمل. (٢٤)

ب ـ تسأله عما اذا كان مريضا حقا كل يوم اثنين خلال الاسابيع الثلاثة أو الأربعة الماضية. (٥)

جـ ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على عمله وبالتالى تؤثر فى الانتاج، وأن عليه أن ينتظم ويحاول العمل بجد ونشاط. (٢٣)

د ــ تتحدث اليه بود وصداقه ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذارا، بــأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

هـ ــ تخبره بأنك لاتود اتخاذ اجراء غير مناسب لأن غيابه كل يــوم أثنيـن يؤثر على عمله، ووضح له أن الأمر يهم كلا منكما. (٢٧)

الموقف الثانى عشر (١٢)

أخبرت أحمد بأنك المسئول هنا عن العمل وأن عليه احترام هذه الحقيقــة، وعندئذ رد أحمد "إننى لاحترم الا نفسى. وأن مطالبتى باكثر من ذلك يعتبر أمـوا منفرا... وأنا مستقيل" وترك العمل.

ماشعورك فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ ــ هل كان عليك أن تتناول الأمر بأسلوب مختلف؟

هل تحتاج لمراجعة خطواتك السابقة فى علاج المشكلة لترى كيف كــان مــن الممكن أن تصبح الأمور أفضل مما هى عليه الآن.؟ (٨)

ب ــ هل ترى انك تصرفت كأى مشرف يكون عليه اتخاذ الاجراءات اللازمة حيال مثل هذه الامور؟ (توقف.)

الموقف الثالث عشر (١٣)

عندما اتصلت بمنزل أحمد للتحقق من مرضه... لــم يــرد احــد علــى التليفون.

والآن ماذا تفعل :

الرقم المختار

أ ـ مداومة الاتصال فى أوقات منتظمة طول اليوم. (٤)

ب ـ تطلب من المسئول الادارى مداومة الاتصال. (٢٠)

جـ ـ هل تنتظر لحين عودة أحمد للتفاهم معه. (٢٥)

الموقف الرابع عشر (١٤)

عندما تحدثت مع أحمد وقلت له "هل حدثت زوجتك فى الامر" رد قائلا نعم ناقشت هذا الموضوع معها ولكنها مشغولة جدا بولديها لدرجة أنها لاتستجيب لمطالبى. لقد كنت متأكدا منذ إقدمت على الزواج من ارملة، أننى سأعانى من بعض المشاكل ولكن ليس الى هذا الحد.

من بين الطرق الاتية ماهى الطريقة التى تود أن تتبعها :

الرقم المختار

أ ـ قل "اننى سعيد حقا لانك أدركت خطورة الامر، وأمل أن تساعدها على أن تدرك ذلك أيضا. أتمنى ياأحمد أن تتحسن ظروفك ويزيد انتاجك".

(٩)

ب ـ قل "اعتقد أن الزواج من ارملة لها ولدان يعتبر أمرا صعباً" (٣١)

جـ ـ لاتقل شيئا وانصت اليه باستمرار. (١٧)

الموقف الخامس عشر (١٥)

قررت عدم مناقشة الأمر مع أحمد من نفسك والانتظار حتى يفاتحك، ولكنه لم يفاتحك. ولقد لاحظت أنه انتظم فى الحضور طوال الاسبوعين الماضيين الا أنه تغيب يومى الاثنين والثلاثاء من الاسبوع الماضى، وكذلك اليوم الاثنين.

عند حضوره غدا الثلاثاء، ما الطريقة التى ستتبعها معه :-

الرقم المختار

أ ـ توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيـادة الانتـاج . وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين من كل أسبوع وشجعه على أن يحاول اداء عمله على نحو أفضل (٩)

ب ـ تخبره بأن مشكلته خاصة به لأنها مشكلة شخصية الا أنها تؤثـر فـى عمله وبالتالى على الانتاج. ان عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجـد ونشاط. (٢٣)

جـ ـ تستفسر منه عن المشاكل لتى تواجهه. (١١)

د ـ تتحدث اليه بود وصداقة ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انـذارا بـأن عليه زيادة الانتاج خلال الشهر القادم. (١٦)

هـ ـ تفصله من عمله. (٢٤)

<u>الموقف السادس عشر (١٦)</u>

قررت وضع انذار فى ملف أحمد بأن عليه زيادة انتاجه خـلال الشـهر القادم. ولكنك لاحظت غيابه يوم الاثنين من الاسبوع الاول والثانى مـن الشـهر التالى.

ماذا تفعل فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ ـ تحذر أحمد بما سيحدث اذا غاب مرة أخرى فى أى من يومـى الأثنيـن القادمين من هذا الشهر. (٣٣)

ب ـ تنتظر حتى ترى غيابه بقية الشهر. (٣٥)

جـ ـ تنقله عند أول فرصة. (٣٢)

د ـ تخبر أحمد بأنك لاتنوى التدخل فى مشكلاته الشخصية، وأن مايهمك هـو أثر غيابه على العمل والأنتاج. (٢٧)

هـ ـ وضح لأحمد أنك تأمل فى أن يزيد من انتاجه خلال هذا الشهر. ثـم انتظر لترى هل سيغيب بقية الشهر. (٣٥)

الموقف السابع عشر (١٧)

لقد قررت ألا تقول شيئا وستظل مستمعا، واستمر أحمد فى حديثه قـائلا "زوجتى ماجدة لها ابنه مراهقة متزوجة واعتقد انها طلقت. أما ابنها وهو يصغر أخته بعامين من المفروض أنه يعيش معنا ولكنه هـرب مرتيـن فـى الشـهرين الماضيين. يبدو أن كل شيء يحدث فى عطلة نهاية الاسبوع. تأتى الابنة أولا ثم يأتى بعدها زوجها غاضبا لكى نناقش مشاكلهم، وأحيانا يقررا العودة الى منزلـهما، وأحيانا أخرى لا. أما الابن فقد هرب وتلقيت مكالمة تليفونية من البوليس لأذهـب واستلمه. وفى منتصف ليلة يوم السبت توجهت الى المدينة المجاورة لكى أخرجه من السجن ولم أعد حتى الثامنة مساء ليلة أمس.

كل هذه الاشياء التى حدثت فى نهاية الاسبوع تثير قلق ماجدة ممـا أدى الى تغيرها تغيرا كبيرا. وظلت حزينة ومريضة لعدة أيام ولذلك خشيت أن أتركها ولم أحضر مما سبب لى بعض المشكلات فى عملـى والتـى آمـل أن أسـتطيع علاجها".

كيف ستتصرف؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد أنك تدرك مايعانيه وتقترح عليه أن ينتظر لمـدة أسـبوعين ليرى كيف تسير الامور. (٢١)

ب ــ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية ولكن الانتاج هــو شــاغلك (٢٣)
وتطلب منه أن يعمل بجد واجتهاد ونشاط.

جـ ــ تقترح أن يعرض أحمد مشكلته على طبيب العائلة. (٣٩)

د ــ تخبره أنك ستضع خطاب تحذير في ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجــه
خلال الشهر التالى. (١٦)

الموقف الثامن عشر (١٨)

بعد الموقف الذى تضمن أحمد وزملاءه بدت الامور هادئــة لعــدة أيــام باستثناء بعض الضحكات العالية حوله والتى تنطلق عندما تكــون بعيــدا عنــه. وعليك اختيار ثلثى ($^{2}/_{3}$) العمال ليعملوا وقتا اضافيا أيام السبت والاحد القــادمين. ماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ــ تضع أحمد ضمن جدول العمل الاضافى ولاتقول لــه شــيئا عــن ذلــك
مباشرة. (٢٩)

ب ــ تخبر أحمد أنك وضعته ضمن جدول العمل الاضافى وتطلــب منــه أن
يجتهد وأن يتعاون مع بقية الفريق من أجل زيادة الانتاج. وتركز على أهميــة
أن يقوم كل فرد بدوره. (٩)

جـ ــ تستدعى أحمد وتشرح له أنك فى حيرة بشأن كيفية مســاعدته علــى
الانتظام فى العمل لأن ذلك سوف يؤثر على الانتاج. وفى نفس الوقت لاتريـد
ادراجه ضمن جدول العمل الاضافى اذا كان سيزيد من مشكلاته. (٢٧)

الموقف التاسع عشر (١٩)

عندما حذرت أحمد بألا يصدر أى تعليقات حتى لايعاقب عقابا شديدا، رد عليك قائلا : "أن هذا هو ماأقصده حين أقول أن كل شخص ضدى وأنت أيضـــا.. اننى مستقيل" ثم توجه نحو الباب والدموع فى عينيه. فى هذه اللحظة ماذا يكـــون شعورك؟

الرقم المختار

أ ــ ربما تكون قد راجعت تصرفاتك السابقة بخصوص أحمد. هل تفضـل أن تتاح لك فرصة أخرى لمراجعة طريقتك. (٨)

ب ــ أنت فعلت مايجب أن يفعله أى مشرف ليصحح مسار رجاله وليتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)

الموقف العشرون (٢٠)

طلبت من أحد الاداريين الاتصال بمنزل أحمد وفى الثالثة بعـــد الظـــهر اتصلوا بك تليفونيا وأخبروك بأنه لايوجد أحد بالمنزل. عند عودة أحمد فى صباح الثلاثاء، ماذا سيكون موقفك منه.

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل يوم الاثنين اسبوعيا. كما تطلب منه أن يحاول إن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية، ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه إما أن ينتظم فى العمل أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات والمشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير فى ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من العمل. (٢٤)

<u>الموقف الحادى والعشرون (٢١)</u>

الآن بعد أن تحدث أحمد عن بعض مشكلاته الرئيسية التى تتسبب فى غيابه كل يوم "الأثنين" فلنناقش الأمر. يبدو أنه لاتوجد نهاية قاطعة لهذه المشكلات بل لايوجد فى الحياة عادة حلا قاطعا. ان مثل تلك المشكلات يناقشها ويعالجها المشرف المباشر سواء مع عماله أو مع رئيسه. ومن العوامل الهامة فى ابراز مثل تلك المشكلات اتجاهات المشرف وطريقته فى تناولها، ومشكلة أحمد تثير بعض الاسئلة الامة والجديرة بالمناقشة :

١ ـ الأن وقد عرفت بعضا من مشكلات أحمد، هل يكون سهلا أو صعبا عليك علاج مشكلة غيابه؟

٢ ـ هل تشعر أن الشركة سوف تتفهم مشكلات أحمد وتعطى له وقتا كافيا لحلها؟

٣ ـ هل ترى أن حديث أحمد عن مشاكله يساعده على فهمها وتحقيق بعض الارتياح؟

٤ ـ هل تعرف أى مكان داخل الشركة أو خارجها ـ يمكن تحويل أحمد اليه لمساعدته؟

الموقف الثانى والعشرون (٢٢)

قال أحد العمال، "حسنا. تبدو قصة أحمد غريبة. لماذا لاتناقشها معه لترى ماذا كانت النتيجة. أنى لاأرى داعى لبقائه هناك".

وقد قررت دعوة أحمد الى مكان خاص لتسأله عما يدور فى ذهنه. وكان أحمد فى البداية مترددا فى مناقشة المشكلة، ولكنه فجأة اندفع قائلا "أنت تعلم جيدا ماالخطب، ويبدو أن كل شى قد أحكم الخناق حولى وكانت البداية بالمنزل ثم أنتم. أليس هذا بكاف لأن يدفع الأنسان لشرب الخمر، ان أقل مايمكن أن تفعله لى هو أن تتركنى وشأنى".

كيف ترد على ماقاله أحمد أثناء اندفاعه

الرقم المختار

أ ـ توضح له أنك المسئول عن العمل فى هذا القطاع وأنك تؤدى واجبك نحوه، كما أن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب ـ تقترح أن يرجع ثانية الى اعمل وأن يهدأ قليلا وأنك سوف تتحدث اليه فيما بعد. (١٨)

جـ ـ تحذره لو أنه قال أى تعليقات أخرى من نفس النوع، فإنك سوف تواجهها بعنف. (١٩)

د ـ تخبره بأنه قد يكون من الممكن مساعدته لو ناقش هذ الموضوع. وأنـت لاتود أن تقحم نفسك فى مشاكله الشخصية، ولكن غيابه يثير اهتمامك. (٢٧)

هـ ـ تفصله لأنه لم يطع رئيسه. (٢٤)

و ـ تنقل أحمد عندما تتاح أول فرصة لذلك. (٣٢)

الموقف الثالث والعشرون (٢٣)

بعد تعليقك على حديث أحمد رجع الى عملـه دون أى كلمـة. وأثنـاء مرورك بعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد يشيع أنك عاملته معاملة سيئة كما لاحظت أن أحمد أصدر بعض الأشارات للأستهزاء بك بعد مرورك عليه مما أدى الى ضحك ثلاثة من رجالك. وعندما إستدرت رجع أحمد ثانية الى العمل. فمـاذا تفعل؟

الرقم المختار

أ ـ لن تفعل شيئا، ستستمر فى جولتك ولكن ستراقب أحمد. (٣٧)

ب ـ تسأل العمال الذين ضحكوا ليخبروك بما شاهدوا. (٢)

جـ ـ تحذر أحمد، وتأمره أن ينكب على عمله وأن يتوقف عن إصـدار أى تعليقات أو تلميحات نحوك. ثم تستمر فى المرور على بقية العمال. (١٨)

د ـ تستدعى أحمد على إنفراد الى مكان بعيد وتسأله عما يدور فى ذهنه (٧)

هـ ـ تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الرابع والعشرون (٢٤)

لقد فصلت أحمد من العمل، أجب عن الأسئلة التالية :

١ ــ هل سيؤدى تصرفك هذا الى إثارة أى مشكلات مع العمال الآخرين؟

٢ ــ هل كانت إستجابتك إنفعالية كرد على تصرفاته الانفعالية؟

٣ ــ هل إعترفت لأحمد بأنه لايوجد لديك إجراء آخر تتخذه معه؟

٤ ــ ألا تريد معرفة أشياء أخرى عن أحمد؟

لو أجبت بنعم على أى من الأسئلة السابقة. فإنك ربما تعترف بأن هناك طرقا أخرى للادارة إرجع إلى الصفحة السابقة وانتقى إختيارا آخرا. ولو أنك أجبت بـ لا على كل الأسئلة الأربعة فإن هذا معناه أنك واثق من تصرفاتك. هل يمكنك شرح أسباب إتخاذك لقرارك؟

الموقف الخامس والعشرون (٢٥)

قررت الانتظام حتى يعود أحمد لتتفاهم معه وتناقشه فى موضوع غيابه.

ما الاتجاه العام الذى سوف تتخذه :-

الرقم المختار

أ ــ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسة لمعدلات الانتاج. كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الاثنين أسبوعيا وتطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ــ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى عمله أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير فى ملفه الشخصى يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

<u>الموقف السادس والعشرون (٢٦)</u>

قررت إرسال بعض الزهور إليه فى المنزل مع بطاقة "متمنيا له الشفاء العاجل". وعندما عاد أحمد يوم الثلاثاء لم يذكر شيئا عن الزهور.

كيف ستتصرف مع أحمد الأن؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب فى يوم الاثنين إسبوعيا. تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله. ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى العمل أو يتركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى موضوع غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير فى ملفه الشخصى يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

<u>الموقف السابع والعشرون (٢٧)</u>

عندما أخبرت أحمد أنك تريد التدخل فى شئونه ولكنك مهتم به وقلق عليه وكيف أن غيابه أثر فى عمله، رد قائلا "أعرف أنك قلق وأنا كذلك. أنا أسف لمــا يحدث ولكنى لاأستطيع التصرف. لقد أخبرت زوجتى أننى ربما أفقد وظيفتــى إذا لم أحافظ عليها".

ماهى الطريقة التى سوف تتبعها إذا؟

الرقم المختار

أ ــ تقل له "أنا سعيد لأنك تدرك خطورة الأمر وأتمنى أن تدرك زوجتك ذلــك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب ــ تقل "هل تحدثت فى الأمر مع زوجتك". (١٤)

جـ ــ لاتقل شيئا، ولكن تستمر فى الاستماع. (١٧)

د ــ تعبر لأحمد عن مدى خطورة الموقف وتطلب منه زيادة إنتاجه أو يكــون عليه تحمل العواقب. (٣٣)

<u>الموقف الثامن والعشرون (٢٨)</u>

نظرا لتحسن أحمد سحبت خطاب التحذير من ملفه وأخبرته بأنك تتمنــى أن يحافظ على زيادة معدل الانتاج الذى بدأه. ربما يحضر أحمد أو يغيب فى أيــام الاثنين التالية... ولو أنه تغيب لكانت ثمة مشكلة أخرى.

لعلك تتساءل الأن ما مشكلة أحمد؟ لعل هناك أســبابا أخــرى، ولعلــه يشرحها لك. ولو كان كذلك إرجع الى الموقف رقم ١٧ ثم إنتقل الى الموقف رقــم ٢١ ولنناقش السؤال هناك.

الموقف التاسع والعشرون (٢٩)

لقد قررت إستبعاد أحمد من العمل الاضافي ولكنك لم تقل له شيئا بطريقة مباشرة وفي نفس الوقت قررت قيام الآخرين بالعمل الاضافي. وبعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد متظلم منك وأنه يتهمك بأنك تضطهده.

الرقم المختار

أ ــ تخبر العامل أن إتهامات أحمد سخيفة ولامحل لها ولعله يكتبها لترفعها الى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)

ب ــ تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب في التحدث الى أحمد ولعل العامل يحضر هذا القاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٢٢)

الموقف الثلاثون (٣٠)

وبعد أن أنتظم أحمد كل يوم من أيام الاثنين المتبقية فى الشهر طلبت منه أن يحافظ على معدل الانتاج الذى بلغه. وعندئذ رد أحمد قائلا "إنى أحاول ذلك بالتأكيد".

وانتظم أحمد فى الاسابيع الثلاثة الباقية من الشهر بما فى ذلك ساعات عمله الاضافى.

ماذا ستفعل فى نهاية هذه الفترة.

الرقم المختار

أ ــ لن تفعل شيئا. (٣٧)

ب ــ تخبر أحمد أنك ستسحب الانذار الذى وضعته فى ملفه وتعبر له عن تمنياتك بأن يحافظ على معدل الانتاج الذى حققه. (٢٨)

الموقف الحادى والثلاثون (٣١)

المحت الى أحمد أنك تعرف مايعانيه بسبب زواجه من أرملـة ذات أولاد عندئذ رد مؤكدا ماقلته.

ماالطريقة التى سوف تتبعها إذن؟

الرقم المخ

أ ـ تقل "أنا سعيد لأنك مدرك لخطورة ذلك وأتمنى أن تستطيع هى إدراك ذلـك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب ـ لاتقل شيئا. ولكن تستمر فى الاستماع إليه. (١٧)

الموقف الثانى والثلاثون (٣٢)

لو نقلت أحمد فى أول فرصة، فإنك بذلك تتخلص من مشـكلتك تمامـا. أليس كذلك؟ ولكن ماذا عن زملائه الذين تشرف عليهم. هل نفـذت مسـئولياتك كمشرف. إرجع الى الصفحة السابقة واتخذ قرارا آخر.

الموقف الثالث والثلاثون (٣٣)

عندما أخبرت أحمد بأن عليه الانتظام أيام الاثنين حتى لايتعرض للعقاب، انتظم فى الحضور لمدة أسبوع ولكن فى الاسبوع التالى أثناء تناول الغذاء لاحظت أنه يجلس وحيدا ويبدو محمر الوجه. وعندما سألته عن حالته أخبرك بأنه مريض فأرسلته الى العيادة حيث تم فحصه ومنحوه أجازة مرضية لمدة ستة أيام. وعندما وصلك التقرير الطبى عرفت أن درجة حرارته كانت ٤٠ وأنه كان يعـانى مـن إنفلونزا. هذا وقد علمت أن أحمد قد أخبر الممرضة بأنه حضر الى العمل خوفـا من أن تفصله إذا ظل فى المنزل.

كيف ستتصرف معه عند عودته؟

الرقم المختار

أ ـــ تخبره أنه على الرغم من مرضه فلازال التحذير قائما لغيابه يوم الاثنيـــن وأن عليه زيادة الانتاج. (٢٣)

ب ـــ تخبره بأن سجله الخـــاص أصبـــح نظيفـــا وتتمنـــى لـــه ألا يتعـــرض لاضطرابات أخرى فى المستقبل. (٩)

جـــ ـــ تخبره بأنك آسف لمرضه ـــ وأنك لاتريد أن تتدخل فى شئونه وتســـأله إذا ماكان سبب غيابه كل يوم اثنين لازال قائما. (٢٧)

د ـــ لن تقل شيئا لأحمد. (٣٤)

<u>الموقف الرابع والثلاثون (٣٤)</u>

بعد الظهر، أخبرك أحد العمال بأن أحمد قد قدم تظلما ضدك وأنه يتـــهمك بأنك تضطهده ماذا ستفعل.

الرقم المختار

أ ـــ تخبر العامل أن اتهامات أحمد سخيفة لامحل لها ولعله يكتبها لترفعها الـــى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)

ب ـــ تشرح الموقف للعامل وتخبزه بأنك ترغب فى التحدث الى أحمد، ولعـــل العامل يحضر هذا اللقاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٣٢)

الموقف الخامس والثلاثون (٣٥)

انتظرت لترى هل سيغيب أحمد فى بقية الشهر، ولاحظت أنه لم يتغيب.

فى هذه الحالة ماتصرفك؟

الرقم المختار

أ ــ لن تفعل شيئا. (٣٧)

ب ــ سوف تطلب من أحمد أن يحافظ على معدل إنتاجه. (٣٠)

جـ ــ تخبر أحمد بأنك ستسحب خطاب التحذير من ملفه وتعبر له عن تمنياتك بأن يكون قادرا على المحافظة على معدل الإنتاج الذى بدأ به. (٢٨)

الموقف السادس والثلاثون (٣٦)

طلبت من العامل أن يكتب ما قاله أحمد والإتهامات التى وجهها لك. وفى اليوم التالى حضر ومعه ورقة مليئة بالإتهامات ولاتتضمن فقط ملاحظات أحمد، ولكن أيضا شهادة عدد من العمال الآخرين ممن يعملون معك. وبعد دقائق قليلة كان واضحا أن مناقشتها لن تجدى، ولذلك رفعتها الى رؤسائك. أى أن الوضع أصبح كالتالى، يمكنك كسب الجولة أستنادا الى غياب أحمد، ولكن هذا سيحتاج لوقت طويل هذا بالإضافة الى أن عليك أن تواجه فريق العمال معك وأن تواجه أحمد نفسه.

بماذا تشعر فى هذه الحالة :

الرقم المختار

أ ــ أنك قمت بما يجب أن يقوم به أى مشرف ليصحح مسار رجاله ويضعهم على الطريق السليم ويتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)

ب ـ أنه كان عليك أن تعالج الأمر بطريقة مختلفة من بدايته وهل تود أن تتاح (٨)
لك الفرصة لمراجعة خطواتك.

الموقف السابع والثلاثون (٣٧)

انك لن تفعل شيئا نظرا لإنتظام أحمد بقية الشهر. لم لا وخاصة أن أحمد يحاول أن ينفذ ماتريده منه. وأحد مبادى تعليم السلوك المرغوب فيه أن تعقبه المكافأة. إرجع ثانية الى الصفحة السابقة وكافىء أحمد.

الموقف الثامن والثلاثون (٣٨)

طلبت من المرشد النفسى مساعدتك فى حل المشكلة، إلا أنه عجز عن ذلك لأنك لاتستطيع تحديد مشكلة أحمد.

عليك إذن أن تناقشها مع أحمد نفسه. ما هى الطريقة التى سوف تتبعها :

الرقم المختار

أ ـ تشرح له أهمية النظام في العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الإثنين أسبوعيا. أطلب منه أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله. ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام فى العمل أو تركه. (٢٣)

جـ ـ تنتظر حتى يفاتحك أحمد فى مسألة غيابه حتى لاتحرجه. (١٥)

د ـ تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التى تواجهه. (١١)

هـ ـ تحدثه فى ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب إنذار فى ملفه يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

و ـ تفصله من عمله. (٢٤)

<u>الموقف التاسع والثلاثون (٣٩)</u>

اقترحت على أحمد أن يعرض مشكلته على طبيب العائلة قال أحمد "حسنا ولكننا ليس لنا طبيب نتعامل معه بانتظام" فماذا تفعل الأن؟

الرقم المختار

أ ـ تشرح لأحمد أنك تتطلع بما يعانيه وتقترح أن تنتظر لمدة أسبوعين لترى كيف ستسير الأمور معه. (٢١)

ب ـ تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله، ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام فى العمل أو تركه. (٢٣)

جـ ـ تخبره أنك ستضع إنذارا فى ملفه يتضمن ضرورة تحسين وزيادة إنتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

مراجع الكتاب

المـــــراجع

أولا : المراجع العربية :-

١ ـ ابراهيم عبد الرحمن وآخرون، اساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣.

٢ ـ أحمد كمال أحمد، عدلى سليمان، الخدمة الأجتماعية والمجتمـــع، القـاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣.

٣ ـ اسكندر الديك، محمد مصطفى الاسعد، دور الاتصال والاعلام فــى التنميــة الشاملة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٣.

٤ ـ الحلقة الدولية عن التنمية الريفية : الندوة الاولى "تدريبات على الاتصـــال" ، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٩٢.

٥ ـ برنت روبين، الاتصال والسلوك الانسانى، ترجمة : عمر اسماعيل الخطيب، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة ، ١٩٩١.

٦ ـ جاك ميدوز، أفاق الاتصال ومنافذه فى العلوم والتكنولوجيا، ترجمة : حشمت محمد قاسم، القاهرة، المركز العربى للصحافة، ١٩٧٩.

٧ ـ جيهان احمد رشتى، الاسس العلمية لنظريات الاعلان، القاهرة، دار الفكـــر العربى، ١٩٧٥.

٨ ـ جيوالدو، سالاكيوز، كيف تنجح فى عقد الصفقات العالمية، ترجمة : محمــد مصطفى غنيم، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٣.

٩ ـ حمدى محمد شعبان، العلاقات العامة وفن التعامل مع الجمـــاهير، القـــاهرة، القاهرة الحديثة للنشر، ١٩٩٠.

١٠ ــ خليل صابات، مقدمة فى دراسة وسائل واساليب الاتصـــال، القـــاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨٧.

١١ ــ خيرى خليل الجميلى، الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث، أسوان، بدون ناشر، ١٩٩٤.

١٢ ــ سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيرى والمجتمـــع الحديـــث : النظريـــة والتطبيق، الاسكنرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.

١٣ ــ سمير حسين، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأى العام، القـــاهرة، عـــالم الكتب، ١٩٨٤.

١٤ ــ ــــــــــــ، بحوث الاعـــلام : الاســس والمبـــادىء، القـــاهرة، دار الشعب، ١٩٧٦.

١٥ ــ سيد ابو بكر حسانين، دراسات فى تنظيم المجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلـــو المصر ية، ١٩٦٩.

١٦ ــ سيرج برو، فيليب بروتون، ثورة الاتصال، ترجمة : هالة عبد الـــرؤوف، القاهرة، دار المستقبل العربى، ١٩٩٣.

١٧ ــ شاهيناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠.

١٨ ــ صفوت العالم، عملية الاتصال الاعلانى، القاهرة، دار الطباعة للجامعـــات، ١٩٨٩.

١٩ ــ صلاح الدين جوهر ــ ادارة المؤسسات الاجتماعية : اسســـها ومفاهيمـــها، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣.

٢٠ ــ عبد الفتاح عبد النبى، تكنولوجيا الاتصال والثقافة : بين النظرية والتطبيـــق، القاهرة، العربى للنشر والتوزيع، ١٩٩٠.

٢١ ــ عبد الفتاح عثمان، خدمة الفرد فى المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٤.
٢٢ ــ على عجوة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣.
٢٣ ــ ـــــــــــــ، دراسات فى العلاقات العامة والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥.
٢٤ ــ ـــــــــــــ، مقدمة فى وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباح، ١٩٨٩.
٢٥ ــ محمد السيد فهمى، تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.
٢٦ ــ محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله فى الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، بدون ناشر، ١٩٨٨.
٢٧ ــ محمد سلامه غبارى، السيد عبد الحميد عطيه، الاتصال ووسائله : بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١.
٢٨ ــ محمد عبد الفتاح، هناء حافظ بدوى، الاسس النظرية لتنظيم المجتمع، الاسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
٢٩ ــ محمد عوده، السيد محمد خيرى، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٨.
٣٠ ــ محمد محمد عطيه، وسائل الاتصال فى الحدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٠.
٣١ ــ محمد مصطفى احمد، الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
٣٢ ــ محمد منير حجاب، سحر محمد وهبى، المداخل الاساسية للعلاقات العامة : المدخل الاتصالى، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

٣٣ ــ محمود حسن، محمد البغدادلــــى، الاتصـــال فـــى الخدمـــة الاجتماعيـــة، الاسكندرية، المكتب التجارى الحديث، ١٩٧٦.

٣٤ ــ لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجامعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضـــة المصرية، ١٩٦٣.

٣٥ ــ يحيى حسن درويش، الوسيط فى تنظيم المجتمع فى الخدمـــة الاجتماعيـــة، القاهرة، دار الصفا، ١٩٧٨.

ثانيا : المراجع الاجنبية :-

36 - Bandura, A., Social Learning Theory, New Jersey, Prentice - Hall, 1977.

37 - Berger, C.R.. Chaffee, S.H., Handbook of Communication Science, U.S.A., Sage publications, 1987.

38 - Berko, R.M & others, Communicating : a Social and Career focus, Boston, Houghton Mifflin Company, 1977.

39 - Carey, J.W., Communication as Culture : Essays an Media and Society, New York, Routledge, 1992.

40 - Day, P.R., Communication in Social work, New York, Pergamon press, 1972.

41 - Fine, S.H., Social Marketing, Boston, Allyn and Bacon, 1990.

42 - Interpersonal communication, in : the International course on Rural extension, wageningen : Netherlands, International Agricultural Center, 1987.

43 - Ruben, B.D., Communication and Human behaviour, New York, Macmillan publishing Co., 1984.

44 - Sereno, K.K., Bodaken, E.M., Trans-Per Understanding Human Communication, Boston, Houghton Mifflin Company, 1975.

محتويات الكتاب

محتويات الكتاب

	رقم الصفحة
مقدمـــــــة	
الفصل الاول : أساسيات الاتصال الاجتماعى	**٩ ـ ٣٥**
١ ـ مفهوم الاتصال	٩
٢ ـ عناصر الاتصال	١٦
٣ ـ أهداف الاتصال	١٩
٤ ـ خصائص عملية الاتصال	٢١
٥ ـ كيف تتم عملية الاتصال	٢٥
٦ ـ المراحل التى تمر بها عملية الاتصال	٢٦
الفصل الثانى : نماذج ونظريات الاتصال	**٣٦ ـ ٨٦**
١ ـ نماذج الاتصال	٣٨
٢ ـ نظريات الاتصال	٦٠
الفصل الثالث : انواع الاتصال	**٨٧ ـ ١٠٩**
١ ـ انواع الاتصال من حيث التفاعل	٨٩
٢ ـ انواع الاتصال من حيث الاتجاه	٩٢
٣ ـ انواع الاتصال من حيث درجة تأثيره	٩٥
٤ ـ انواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة	١٠٠
٥ ـ انواع الاتصال وفقا لمدى الرسمية	١٠٤

الفصل الرابع : وسائل الاتصال	**١٠٥ ــ ١٨٤**
أولا : مجموعة وسائل الرموز	١١٣
١ ــ الوسائل اللفظية غير المكتوبة	١١٧
١ــ١ المقابلات	١١٧
١ــ٢ الاجتماعات	١٢٤
١ــ٣ المحاضرات	١٣٠
١ــ٤ الندوة	١٣٢
١ــ٥ المناظرات	١٣٥
١ــ٦ المؤتمرات	١٣٨
٢ ــ الوسائل اللفظية المكتوبة	١٤٥
٢ــ١ الخطابات	١٤٥
٢ــ٢ النشرات	١٤٦
٢ــ٣ صحف الحائط	١٤٧
ثانيا : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية	١٤٩
١ ــ الاشياء	١٥١
٢ ــ العينات	١٥٤
٣ ــ النماذج	١٥٥
٤ ــ التمثيليات	١٥٥
٥ ــ الرحلات	١٦٢
٦ ــ المعرض	١٦٩
٧ ــ الرسوم	١٧١
٨ ــ الصور المتحركة	١٧٢

٩ ــ الوسائل الصوتية ١٨٢

الفصل الخامس : الاتصال والعمليات الاجتماعية ١٨٦ ــ ٢٠٢

الفصل السادس : الاتصال والخدمة الاجتماعية ٢٠٣ ــ ٢٣٩

١ ــ الاتصال فى خدمة الفرد ٢٠٥

٢ ــ الاتصال فى العمل مع الجماعات ٢١٥

٣ ــ الاتصال وتنظيم المجتمع ٢٢٣

الفصل السابع : تدريبات على الاتصال ٢٤٠ ــ ٢٨٥

المراجع : ٢٨٦

رقم الإيداع
١١١٧٦
I.S.B.N
977- 5609- 38- 0